

Université Abderrahmane Mira – Bejaia-

Faculté des Sciences Humaine et Sociales

Département de Psychologie et d'Orthophonie



Mémoire de fin de Cycle

En vue d'obtention du diplôme de Master en Psychologie

**Option : Psychologie du travail, d'Organisation et Gestion des
Ressources Humaines**

Thème

**La prévention des risques psychosociaux et
l'épuisement professionnel au travail**

Cas pratique : AGRODIV Sidi Aich

Préparé par :

M^{lle} SAHLI Djida

M^{lle} YUCEF Alicia

Encadré par :

Mr. MATI Ali

Année universitaire : 2022/2023

Remerciements

Ce travail vient de clôturer cinq années universitaires parmi lesquelles notre parcours nous a permis d'apprendre au-delà d'une science et d'un savoir : rigueur, discipline et responsabilité.

Qualités acquises grâce aux nombreuses personnes qui ont participé à l'élaboration du projet de fin d'études. Pour cela nous tenons infiniment à tous les remercier.

Tout d'abord, nous remercions **Allah** de nous avoir donné la capacité d'écrire et de réfléchir, la force d'y croire, la patience d'aller jusqu'au bout de nos études.

Nous tenons à remercier **Mr Mati** notre encadreur pour ses conseils.

Nous n'oublions pas nos parents pour leurs contributions, leur soutien et leur patience.

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance envers eux.

Enfin, nous remercions tous les gens qui ont participé de près ou de loin de la réalisation de ce mémoire.

Merci à tous et à toutes.

Dédicace

Merci **Allah** “mon dieu ” de m’avoir donné la capacité d’écrire, et de réfléchir, la force d’y croire, la patience d’aller jusqu’au bout du rêve et du bonheur.

Je dédie ce modeste travail à celle qui m’a donnée la vie , qui s’est sacrifiée pour mon bonheur et ma réussite, à ma “**Maman** ”.

À mon “**Père** ”, école de mon enfance qui a été mon ombre durant toutes les années des études et qui a veillé tout au long de ma vie à m’encourager, à me donner l’aide et à me protéger.

Que dieu les gardes et les protèges.

À mes adorables frères “**Youba** ”, “**Yacine** ”, “**Sofiane**”

À mes tantes

À mes amis.

À tous ceux qui me sont chères

À tous ceux qui m’aiment

À tous ceux que j’aime

Je dédie ce travail

Alicia

Dédicace

Merci **Allah** “mon dieu ” de m’avoir donné la capacité d’écrire, et de réfléchir, la force d’y croire, la patience d’aller jusqu’au bout du rêve et du bonheur.

Je dédie ce modeste travail à celle qui m’a donnée la vie, qui s’est sacrifiée pour mon bonheur et ma réussite, à ma “**Maman** ”.

À mon “**Père** ”, école de mon enfance qui a été mon ombre durant toutes les années des études et qui a veillé tout au long de ma vie à m’encourager, à me donner l’aide et à me protéger.

Que dieu les gardes et les protèges.

À mes adorables frères “**Farid** ”, “**ounissa** ”, “**Adem** ”

À mes tantes

À mes amis surtout ma meilleur copine KHALIDA

À tous ceux qui me sont chères

À tous ceux qui m’aiment

À tous ceux que j’aime

Je dédie ce travail

Djida

Sommaire

Sommaire

Remerciement	
Dédicaces	
Liste des tableaux	
Liste des annexes	
Introduction	I

Partie Théorique : Chapitre I - Cadre méthodologique de l'étude

Préambule.....	8
1. - Raisons du choix de thème	8
2. – Problématique.....	8
3. – Hypothèse.....	10
4. - Définition des concepts clés.....	11
5. - Objectifs de la recherche.....	12

Chapitre II - Risques psychosociaux au travail.

Préambule.....	14
1. - Définitions des risques psychosociaux	14
2. - Dimensions des risques psychosociaux	15
3. - Causes aux risques psychosociaux.....	16
4. - Conséquences des risques psychosociaux	17
5. - Prévention des risques psychosociaux	18
6. - Symptômes des risques psychosociaux	19
7. - Approches disciplinaires des risques psychosociaux	19
8. - Facteurs des risques psychosociaux.....	23
9. - Modèles des risques psychosociaux.....	27
Conclusion.....	30

Chapitre III - Épuisement professionnel au milieu de travail

Préambule.....	32
1. - Définition de burn-out.....	32
2. - Historique de burnout	33
3. - Principes modèles de burnout	33
3.1. - Modèle de Freudenberg 1980.....	34
3.2. - Modèle de Lauderdale 1982.....	34
3.3. - Modèle de Meier 1983	34
3.4. - Modèle de Pines et Aronson 1988.....	35
3.5. - Modèle de Farber 1990	35
3.6. - Modèle de Gil-Monte 2005	35
3.7. - Modèle de Christina Maslach et Leiter 1997	36
4. - Différentes dimensions de l'épuisement professionnel	36
5. - Causes de burn-out.....	38
6. - Conséquences de l'épuisement professionnel.....	38
7. - Symptômes de burn-out	39
8. - Prévention de l'épuisement professionnel	41
Conclusion	45

Sommaire

Partie Pratique

Chapitre 4 - Méthodologie suivi sur le terrain

1. - La Présentation de l'entreprise	48
2. - Pré-enquête	50
3. – Méthode et technique utilisée.....	50

Chapitre 5 - Analyse et interprétation des résultats

1. - Présentation des caractéristiques socioprofessionnelle de l'échantillon d'étude.....	53
2. - Interprétation des résultats	56
3. - Discussion des résultats de la recherche	58

Conclusion générale	61
---------------------------	----

Annexes

Liste bibliographique

Liste des abréviations

Abréviations	Signification
L'OMS	Organisation Mondiale de la santé
L'INSERM	Institut National de la santé et de la recherche médical
RPS	Risques psychosociaux
ENIAL	Entreprise Nationale de développement des industries Alimentaires

Liste des tableaux

Numéro	Titre de tableau	Page
01	La répartition de notre échantillon selon le sexe	53
02	La répartition de notre échantillon selon l'âge	54
03	La répartition de notre échantillon selon le niveau d'instruction	54
04	La répartition de notre échantillon selon l'ancienneté	55

Introduction

Introduction

La santé au travail, c'est le concept qui vise à garantir le bien-être physique, mental et social des travailleurs. Ça englobe tout, des conditions de travail sécuritaires et saines à la prévention des risques psychosociaux et l'épuisement professionnel en passant par la promotion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Le concept de risque psychosocial fait référence aux facteurs dans l'environnement de travail qui peuvent avoir un impact sur la santé mentale, émotionnelle et sociale des employés.

Ces risques incluent des éléments tels que le stress au travail, le harcèlement, la charge de travail excessive, le manque de soutien social, les conflits interpersonnels et d'autres facteurs psychologiques et sociaux. Les risques psychosociaux peuvent entraîner des problèmes de santé mentale tels que le stress, la dépression, l'anxiété, le burn-out et d'autres troubles psychologiques. Les employeurs sont souvent tenus de prendre des mesures pour prévenir ces risques, promouvoir un environnement de travail sain et offrir un soutien approprié aux employés. Cela peut inclure des politiques anti-harcèlement, des programmes de gestion du stress, des mesures pour favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et des ressources pour le bien-être mental des employés. La gestion des risques psychosociaux est devenue un enjeu important en matière de santé au travail, visant à protéger la santé mentale des travailleurs et à promouvoir un environnement de travail favorable.

L'épuisement professionnel, également connu sous le nom de burn-out, est étroitement lié aux risques psychosociaux. Les risques psychosociaux se réfèrent aux facteurs liés à l'organisation du travail et aux interactions sociales au travail qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé mentale des employés. L'épuisement professionnel est l'une des conséquences possibles de l'exposition prolongée à ces risques. Les risques psychosociaux peuvent inclure un environnement de travail stressant, des exigences excessives, un manque de soutien social, un déséquilibre entre travail et vie personnelle et des conflits interpersonnels.

Lorsque les travailleurs sont exposés à ces facteurs de manière chronique, cela peut entraîner un stress intense et prolongé, qui peut finalement conduire à l'épuisement professionnel.

L'épuisement professionnel se caractérise par un épuisement émotionnel, une dépersonnalisation (cynisme ou détachement par rapport au travail) et une diminution de l'accomplissement personnel.

Il peut avoir des conséquences graves sur la santé mentale et physique des individus, ainsi que sur leur performance au travail. En résumé, l'épuisement professionnel et les risques

Introduction

psychosociaux sont interconnectés, car les risques psychosociaux peuvent contribuer au développement de l'épuisement professionnel. Il est essentiel pour les employeurs de reconnaître et de gérer ces risques afin de prévenir le burn-out et de un environnement de travail.

C'est pour cela qu'on a opté pour le syndrome épuisement professionnel chez les machinistes de la Sompac de Sidi-Aich qui va nous permettre de comprendre et voir les risques qui peuvent les rencontres dans leur environnement organisationnel.

Ce travail se présente sur deux parties, une partie théorique et une partie pratique.

Le premier chapitre qui est le cadre méthodologique, il contient un préambule, les raisons du choix de thème, La problématique, les hypothèses, définition des concepts clés, les objectifs de la recherche.

Le deuxième chapitre qui est les risques psychosociaux est composé de préambule, définition des risques psychosociaux, les dimensions des risques psychosociaux, les causes des risques psychosociaux, les symptômes des risques psychosociaux, les conséquences des risques psychosociaux, et enfin la prévention des risques psychosociaux.

Le troisième chapitre parle sur l'épuisement professionnel qui est composé du préambule, la définition de l'épuisement professionnel ou le burn-out, l'historique de l'épuisement professionnel, les modèles du burn-out, les différents dimensions du burn-out, les symptômes de l'épuisement professionnel, les signes de l'épuisement professionnel, les causes du burn-out, les conséquences de l'épuisement professionnel et finalement la prévention de l'épuisement professionnel.

La deuxième partie de notre travail se compose de deux chapitres qui sont:

Premier chapitre concerne l'organisme d'accueil dont on a présenté l'historique de complexe Industriel & commercial « Les Moulins de la Soummam Sidi Aich, définition, structure. L'activité et la capacité de l'entreprise les Moulins de la Soummam et enfin la catégorie des clients.

Le deuxième chapitre l'analyse et l'interprétation des résultats, contient les caractéristiques socio-professionnelles de l'échantillon de recherche et l'interprétation des résultats et la discussion des Hypothèses et on conclut notre travail par une conclusion générale.

Chapitre I

le cadre méthodologique de l'étude

Préambule

On commence notre travail par le premier chapitre de notre recherche, qui est le cadre méthodologique de la recherche, qui consiste à évoquer les raisons du choix de thème, après la problématique, les hypothèses de la recherche, les définitions des concepts clés, les objectifs de la recherche.

1. - Raisons du choix de thème

Toute recherche scientifique doit avoir un but principal bien précis. D'après Maurice Angers « le choix du sujet et l'évolution de la faisabilité d'une recherche représentent le premier moment de la formulation du problème de recherche » (ANGERS, 199, p.78).

Dans notre étude de la prévention des risques psychosociaux et l'épuisement professionnel chez les salariés de Sempac Sidi Aich, nous voudrions : vérifier l'existence de ce phénomène au sein de l'entreprise Sempac

- Le thème des risques psychosociaux au travail et l'épuisement professionnel c'est un thème d'actualité, il est très important pour toute entreprise de travail.
- Avoir une expérience après cette étude et découvrir la nature des risques psychosociaux au travail.
- Découvrir et voir les réalités du terrain et avoir des connaissances sur le milieu.
- voir les difficultés qu'endurent les salariés de cette entreprise.

Pour éclairer certains points relatifs à l'objet de notre étude sur le terrain, nous avons sélectionné notre travail en deux parties « théorique » et « pratique », chacune de ces parties comportent des chapitres. La partie théorique contient trois chapitres : Le premier chapitre qui est le cadre méthodologique, puis le deuxième chapitre qui parle sur les risques psychosociaux, le troisième et le dernier chapitre sur l'épuisement professionnel « burn-out ».

2. - Problématique

Le travail est une activité par nature humaine et productive (haughey, 1989). Cette activité humaine porte des valeurs et à un effet formateur tant sur la personne qui l'accomplit que sur l'objet vers lequel il est dirigé (Naughton, 1992). Les travailleurs perçoivent de plus en plus leur travail comme nuisible à la santé.

Le travail se transforme et l'intensification qui en découle n'est pas sans causer une augmentation du stress, des dépressions et malheureusement des suicides, il peut être aussi

source d'épuisement. Ce que l'on peut englober sous le terme «risques et troubles psychosociaux ».

Les notions de risques au travail et de risques psychosociaux renvoient à celle de la santé et de la sécurité. La définition traditionnelle retenue est celle de l'OMS selon laquelle la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. La santé comprend donc un aspect physique, corporel et un aspect mental, psychique.

Les risques psychosociaux n'est pas une mode comme certains l'ont cru, et ils devraient connaître, malheureusement, un accroissement.

C'est une réalité, variable selon les secteurs et les statuts, les métiers, mais une réalité à comprendre et à affronter.

L'épuisement professionnel est ce que l'on peut appeler le niveau supérieur d'une situation de stress prolongée.

En effet ce burn-out est fréquemment la conséquence d'un invertissement personnel et affectif important dans son activité professionnelle. On peut ainsi souvent le croiser dans les professions en lien avec la formation, la santé, ou l'aide sociale. L'épuisement professionnel peut se manifester de la manière suivante: désintérêt pour le contenu de son travail, épuisement physique, mental, émotionnel ou encore dépréciation de ses propres résultats.

Il existe quelques modèles de burn-out dans la documentation. Entre auteurs un modèle avancé par Hunter et Al. (1982). Le modèle de Freudenberg, de Meier, de Lauderdale.

Un autre modèle est avancé par Christina Maslach (1979). Ce modèle appliqué au monde du travail, a été déterminant dans l'avancement des connaissances sur le burn-out.

Pour Maslach (1998) l'épuisement professionnel, c'est un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de perte de sentiment d'efficacité personnelle, susceptible de survenir chez des sujets travaillant, de quelque façon que ce soit, avec d'autres êtres humains. Selon lui les six caractéristiques qui peuvent mener une personne au burn-out sont: la charge de travail, le sentiment de contrôle, la reconnaissance, la communauté, la justice, le respect ainsi que les valeurs.

Selon Christina Maslach les six caractéristiques qui peuvent mener une personne au burn-out sont: la charge de travail, le sentiment de contrôle, la reconnaissance, la communauté, la justice, le respect ainsi que les valeurs.

Le burn-out est un processus séquentiel dans lequel la première étape est marquée par l'épuisement émotionnel, suivi par le sentiment de dépersonnalisation, et aboutissement à une

forte diminution de la réalisation de soi, accompagnée d'une dépréciation de soi. Ce processus séquentiel a été confirmé par plusieurs recherches empiriques (Leiter, 1998, & Maslach, 1998).

Et afin de savoir plus sur les risques psychosociaux au travail on a réalisé cette recherche sur l'épuisement professionnel qui représente une des dimensions principales du phénomène on a fait recours à une méthode et des technique les plus appropriés avec la qualité des informations.

Dans ce contexte, on est orienté curieusement à posés les deux questions suivantes qui font véritablement l'objet principe de notre étude:

- Quel est l'impact des risques psychosociaux sur le développement de l'épuisement professionnel ?
- Quel est l'effet des risques psychosociaux sur l'épuisement mental et physique ?

Une hypothèse est une proposition qui anticipe une relation entre deux termes qui, selon le cas, peuvent être des concepts, ou des phénomènes.

Proposition provisoire, une présomption, qui demande à être vérifiée.

3. - Hypothèse

D'après notre pré-enquête nous avons pu déduire quelques indicateurs portants des éléments de réponse à notre problématique. Ces derniers, ont contribué à la formulation de deux hypothèses à savoir :

- Les risques psychosociaux ont un impact significatif sur le développement de l'épuisement professionnel voici comment ces risques peuvent influencer l'épuisement professionnel : donc on a la charge de travail et le manque de contrôle et le soutien social, l'insécurité de l'emploi et le manque de reconnaissance, aussi l'injustice organisationnelle.
- Les risques psychosociaux au travail on a un effet significatif sur l'épuisement mental parmi ces effets, il y'a le stress chronique et l'anxiété et dépression, l'isolement social.

4. - Définition des concepts clés

Santé

L'organisation de la santé (OMS) définit la santé « comme un état complet de bien-être physique, mental et social, et pas seulement par une absence de maladie ou d'infirmité ». Ainsi la santé est à la fois physique, psychologique et sociale, elle est multidimensionnelle.

Risque :

Pour Légeron, (2008) le risque désigne aussi : « situations mêlant dans une grande confusion causes et conséquences : stress, harcèlement moral, violence, souffrance suicide, dépression, etc. »

Psychosociaux :

Le mot « psychosociaux » peut être lié :

-**Aux dommages** dont les RPS se concrétisent par des troubles psychologiques (sociaux renvoyant éventuellement à des troubles de l'insertion sociale ou demeurent vides de sens).

-**Aux causes** du danger qui sont psychosociales ; le danger est créé par l'interaction d'une situation sociale (organisation, statut, condition économique) avec le psychisme.

Risques psychosociaux - Définition -

On les définit comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels, par conséquent un impact sur le bon fonctionnement des entreprises.

Les risques psychosociaux sont souvent résumés par simplicité sous le terme de «stress».

On les appelle «psychosociaux » car ils sont à l'interface de l'individu (la «psycho » et de sa situation de travail (Gollac, 2011).

5 - Les objectifs de la recherche

Dans chaque recherche scientifique vise des objectifs à atteindre dans le bon sens et dans notre étude de la prévention des risques psychosociaux et l'épuisement professionnel chez les salariés de Sempac Sidi Aich, nous voudrions :

- ✓ Les risques psychosociaux fait l'objet de la recherche de plusieurs entreprises
- ✓ Comprendre l'impact des risques psychosociaux sur l'épuisement professionnel.
- ✓ Connaître l'effet des risques psychosociaux sur l'épuisement mental et physique.

Chapitre II

Les risques psychosociaux au travail

Préambule

On qualifie de « risques psychosociaux » les éléments qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel. Ces risques peuvent recouvrir différentes formes : le stress, parmi les plus connus, mais aussi le harcèlement, l'épuisement professionnel et même la violence au travail. Ils sont la cause de plusieurs maux et pathologie (problèmes de sommeil, dépression, troubles musculo-squelettiques, maladies psychosomatiques, etc.).

1. - Définition des risques psychosociaux

L'INSERM définit les risques psychosociaux comme la combinaison d'un grand nombre de variables, à l'intersection des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle, d'où leur complexité et leur caractère souvent composite.

L'OMS définit les risques psychosociaux comme des risques pour la santé physique, mentale et sociale provoqués par une exposition à des facteurs relationnels et organisationnels et des conditions d'emploi pouvant avoir des effets néfastes sur le fonctionnement mental, physique et social d'un employé.

Les risques psychosociaux regroupent plusieurs risques professionnels.

Même si le concept est flou, on sait qu'il concerne l'intégrité, non seulement physique, mais aussi psychique des salariés. Ce qui est beaucoup plus compliqué.

On les définit donc comme : « Les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels. »

Les risques psychosociaux sont une réalité humaine préoccupante, ce n'est pas une mode comme certains l'ont cru, et ils devraient connaître, malheureusement, un accroissement.

2. - Dimensions des risques psychosociaux

La Dares publie, à partir des enquêtes Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels et Santé et itinéraire professionnel réalisées en 2010, une série d'indicateurs statistiques des risques psychosociaux au travail selon ces six dimensions qui sont :

2.1. - Exigences du travail

L'intensité et la complexité du travail se caractérisent par :

- ❖ des délais et des objectifs manquant de clarté ;
- ❖ une surcharge des tâches professionnelles ;
- ❖ une intensification des horaires ;
- ❖ des interruptions régulières.

2.2. - Exigences émotionnelles

Au cours de son activité, le travailleur peut rencontrer des relations difficiles à gérer émotionnellement :

- ❖ des contacts difficiles avec les différents interlocuteurs ;
- ❖ le fait de devoir masquer ses émotions réelles devant ses interlocuteurs ;
- ❖ des violences physiques ou verbales.

2.3. - Autonomie et les marges de manœuvre

Parmi les facteurs déterminants dans le développement de risques psychosociaux se trouve le manque d'autonomie.

- ❖ des faibles marges de manœuvre pour réaliser les tâches ;
- ❖ des contraintes de rythme de travail ;
- ❖ une sous-utilisation des compétences du travailleur.

L'employeur doit veiller à ne pas non plus laisser le travailleur « se débrouiller » seul et à donner des objectifs clairs.

2.4. - Rapports sociaux et relations de travail

Pour prévenir les risques psychosociaux, une bonne qualité des rapports sociaux et des relations de travail est importante. On en compte six parmi elles :

- ❖ une vision claire des tâches à accomplir ;
- une solidarité entre collègues, un collectif de travail ;

- ❖ des espaces de discussion pour les travailleurs ou encore une animation des instances représentatives du personnel ;
- ❖ l'absence de violence physique ou morale au sein de l'entreprise ;
- ❖ une reconnaissance du travail effectué, de la qualité fournie et des efforts mis en place ;
- ❖ un encadrement de proximité actif pour animer l'équipe, organiser les tâches et gérer les difficultés.

2.5. - Conflits de valeur

- ❖ la perte ou l'absence du sens du travail pour un employé ;
- ❖ l'impression de faire un travail inutile.

2.6. - Insécurité socio-économique

- ❖ Les changements de tout ordre
- ❖ précarité d'un contrat, retard dans les versements des salaires
- ❖ insécurité socio-économique
- ❖ changement de qualification ou de métier sans y être préparé, etc.

jouent un rôle dans le développement des risques psychosociaux chez les travailleurs.

3. - Causes aux risques psychosociaux

Les exigences du travail prescrit en cause

Les facteurs de risques, liés et générateurs de mal-être, sont en lien inévitable avec la relation de subordination de tout salarié.

Celui-ci, théoriquement, doit obéir aux injonctions et, en tout cas, aux demandes de l'entreprise d'exécuter une tâche, avec un certain rendement, une certaine qualité.

Ce sont les exigences de travail prescrit qui peuvent être mise en cause, quand elles sont excessives, surtout depuis le développement des technologies censées faciliter la vie mais rajoutant de la charge, du contrôle, du stress

C'est donc à la fois la tâche et le contenu du travail demandé, les exigences quantitatives telles que le rendement ou la masse d'informations à traiter qui sont mises en cause. Ce sont aussi les exigences qualitatives, par exemple en terme de précision et de procédures.

Sont également regardées les problématiques de monotonie, d'absence d'autonomie, de répétition.

C'est pourquoi les risques psychosociaux obligent à réexaminer les objectifs de productivité, les moyens, les délais, le délai d'exigence.

Les risques psychosociaux peuvent obliger parfois à modifier la nature du poste, à mettre en place de la polyvalence, à embaucher du personnel intérimaire, quand celui-ci est très insuffisant.

Si des mesures ne sont pas prises et que les personnes finissent en arrêt maladie, voire en passage à l'acte suicidaire, la responsabilité du management et celle de l'entreprise peuvent être mises en œuvre.

4. - Conséquences des risques psychosociaux

Les conséquences des risques psychosociaux pèsent sur la santé physique et mentale des salariés.

Les risques psychosociaux désorganisent les entreprises et les collectifs de travail. Ils incluent les conséquences sur l'entreprise, et sur les salariés.

4.1. - Conséquences pour les entreprises

Ce qui affecte les salariés affecte le bon fonctionnement de leur entreprise.

Absentéisme :

L'absentéisme est plus ou moins justifié. Bien sûr, il serait plus facile de se demander si un employé a manqué une journée en début ou en fin de semaine, par exemple. L'absence du travail pour de "mauvaises raisons" ou des maladies moins invalidantes est un signe de retrait du travail pour soutenir une vie en dehors du travail.

Diminution de la productivité

Grèves, mouvements sociaux, poursuites judiciaires (notamment cas de harcèlement)

Augmentation du turnover (turnover des salariés) : qu'il soit directement dû aux salariés (départ) ou non (licenciement, incapacité, préretraite)

Comportement malveillant ou violence au travail.

4.2. - Conséquences pour les salariés :

Les risques psychosociaux peuvent entraîner de la morbidité voire des accidents du travail, aux conséquences irréversibles :

troubles de l'humeur

Perturbation du sommeil : peut affecter la vigilance

Troubles digestifs : coliques, maux de ventre, gastrite, maladie du côlon...

hypertension artérielle

- ✚ Problèmes cardiovasculaires et lipidiques sanguins
- ✚ Troubles métaboliques
- ✚ Troubles musculo-squelettiques (le stress est désormais reconnu comme une cause évidente de ces TMS)
- ✚ Anxiété et dépression
- ✚ Suicide ou tentative de suicide (nécessite une expertise médicale ou psychologique pour lier le suicide au travail).

5. - Prévention des risques psychosociaux

Des mesures préventives peuvent être prises à trois moments différents remarquablement

➤ Prévention primaire :

Elle correspond à l'ensemble des actions visant à identifier et éliminer à la source les facteurs de risque. La prévention primaire est idéale, tant que les problèmes sont évités avant qu'ils ne surviennent. Cependant, c'est très complexe à mettre en place : il faut établir un très large éventail de situations possibles, et donc d'actions d'anticipation.

➤ La prévention secondaire

Elle vise à limiter les conséquences des RPS sur les personnes présentant déjà des symptômes. C'est une prévention appelée « corrective » qui intervient seulement sur une partie des facteurs, les facteurs que l'entreprise aura le plus facilement repérés après la mise en œuvre d'une démarche de détection des risques psychosociaux.

➤ La prévention tertiaire

C'est le niveau le plus insuffisant mais qui peut néanmoins marquer le début d'une réflexion pour l'entreprise. La prévention tertiaire consiste à intervenir sur une personne ou un groupe de personnes déjà atteintes pour que leur état ne s'aggrave pas. Elle englobe des actions menées dans l'urgence pour aider les travailleurs en incapacité à reprendre leur travail.

6. - Symptômes des risques psychosociaux

On classe généralement les symptômes des Risques psychosociaux en trois classes :

- Les symptômes physiques : migraines et maux de tête, muscles tendus, fatigue inexpliquée, digestion difficile, malaises, etc.
- Les symptômes psychologiques : agacement, inquiétude, énervement, découragement, tension, problèmes de sommeil, insatisfaction, crises de larmes, etc. autant d'émotions qui s'ajoutent les unes aux autres
- Les symptômes comportementaux : addictions de plus en plus prononcées au café, au tabac et/ou à l'alcool, troubles alimentaires (anorexie, boulimie), tendance à l'isolement, agressivité, etc.

Tous ces symptômes varient en fonction de chaque individu et chaque situation, d'où leur aspect complexe. Il est donc fondamental d'analyser chaque individu avec beaucoup de précautions.

7. - Approches disciplinaire des Risques Psychosociaux au travail

Dans ce qui suit, il sera présenté les différentes approches disciplinaires des RPS au travail et les spécificités de chaque approche, concernant la perspective et les méthodes mises en œuvre dans l'évaluation des RPS. Il s'agit des approches épidémiologiques, des approches centrées sur l'activité du travail (ergonomie, psychodynamique et clinique de l'activité), psychologie, gestion, médecine du travail, sociologie, économie et droit ;

• Épidémiologie

Les épidémiologistes distinguent les facteurs ou expositions et leurs conséquences sur la santé. Cette approche est représentée par des modèles tels que : le modèle exigencesmaîtrise-soutien de Karasek (Karasek, 1979 ; Karasek et Theorell, 1994), le modèle d'équilibre effort-récompense de Siegrist (Siegrist, 1996), le modèle de la justice organisationnelle (Greenberg, 1987 ; Moorman, 1991). Ces modèles visent à décrire l'organisation du travail, telle que la perçoivent les travailleurs.

Les épidémiologistes valorisent les études quantitatives, reposant sur l'utilisation de questionnaires standardisés et en insistent sur l'utilité, pour établir des liaisons causales, des données longitudinales, de préférence prospectives, résultant de panels suivis sur une longue durée. L'épidémiologie a produit de nombreux travaux mettant en évidence les liens entre l'organisation du travail et différents aspects de la santé.

• **Ergonomie, psychodynamique et clinique de l'activité**

L'ergonomie cherche à comprendre et à transformer les situations de travail en vue de mieux les adapter aux hommes, d'augmenter la sécurité, de mieux préserver la santé des travailleurs et de rendre la production plus efficace. Pour l'ergonome, la santé et la performance résultent des interactions entre les caractéristiques du travail et de l'environnement d'une part, la personne au travail d'autre part. Ils insistent sur aussi sur les interactions des aspects matériels et techniques des tâches et des conditions de travail, avec les facteurs organisationnels et relationnels.

La psychodynamique du travail (Dejours, 1993) accorde une grande place à la qualité du travail perçue par ceux qui le font et à la reconnaissance du travail à travers les « jugements d'utilité » formulés par l'employeur ou les clients et les « jugements de beauté » formulés par les pairs. Elle a mis en évidence le concept de « stratégies collectives de défense » face à la souffrance et la peur ressenties au travail.

La clinique de l'activité insiste particulièrement sur l'importance de l'activité de travail et des rapports sociaux s'y référant directement (Clot, 2010). Un point commun entre ces approches est qu'elles essaient de ne pas isoler les phénomènes psychologiques de leur contexte (Molinier, 2011).

Les méthodes utilisées sont qualitatives. Outre quelquefois la pratique analytique, elles comprennent l'observation et l'enregistrement des situations de travail et diverses formes d'entretiens et de confrontations au sein de petits groupes (Gaignard, 2008).

• **Psychologie**

L'approche des risques psychosociaux en psychologie et en psychiatrie clinique est très variable d'un courant de pensée à l'autre. Un point quasiment commun des approches de la

psychopathologie du travail aujourd'hui est cependant d'analyser l'ensemble des décompensations individuelles en lien avec le travail : somatiques, accidentelles ou psychopathologiques. Un autre point commun est de s'intéresser à l'organisation du travail ou à la façon dont elle est perçue par les travailleurs.

La psychologie cognitive et comportementale utilise volontiers l'expression de « risques psychosociaux », mais aussi de « stress au travail » (Légeron, 2001). Elle étudie aussi bien les conséquences de ces risques pour les salariés (coût en termes de santé) que celles pour les entreprises (coût économique) et recommande des actions aussi bien en direction des salariés (apprendre à gérer le stress et à mieux le supporter) qu'en direction des entreprises et des managers (apprendre à organiser le travail pour diminuer le stress).

• Gestion

En s'intéressant aux facteurs qui améliorent l'efficacité de l'entreprise, la gestion propose des actions pour prévenir les risques psychosociaux. Elle s'intéresse notamment aux facteurs humains sous l'angle du « stress » lorsqu'ils posent problème, ou plus récemment, sous l'angle des risques psychosociaux ; le stress est en général rapporté aux caractéristiques de l'organisation et du mode de management. La gestion considère d'ailleurs que l'étude du bien-être au travail et celle de l'efficacité de l'entreprise sont indissociables : « il est maintenant reconnu qu'il existe un lien de causalité très fort entre le bien-être des personnes au travail et l'efficacité des entreprises » (Brun, 2008).

• Médecine du travail

La médecine du travail est une spécialité médicale dont la particularité clinique est de surveiller l'état de santé des travailleurs dans son interaction avec leurs conditions de travail. À travers les observations cliniques, le médecin du travail peut identifier des situations de travail à l'origine des problèmes de santé observés chez les salariés. Dans sa mission de vigilance, il est également amené à explorer les conditions de travail afin de repérer des situations susceptibles d'engendrer des risques pour la santé des travailleurs. Il est dans le domaine des risques

psychosociaux, comme dans celui des risques physiques, chimiques ou biologiques, un interlocuteur privilégié des employeurs et des travailleurs,

Chargé de signaler, dans le strict respect du secret médical, les problèmes repérés et de concourir à trouver des solutions. Les problèmes liés à des facteurs de risque psychosociaux constituent aujourd'hui une part importante de la demande adressée aux médecins du travail.

• Sociologie

Des travaux plus récents s'intéressent aux effets de nouvelles formes d'organisation, de la transformation des statuts ou de l'évolution des collectifs de travail sur le bien-être et l'insertion sociale. Par ailleurs, de nombreux travaux sociologiques sont amenés, bien que leur objet théorique et empirique principal soit autre, à évoquer, parfois en détail, parfois incidemment, des risques psychosociaux liés au travail.

Les sociologues s'intéressent à la mise en visibilité des problèmes de santé au travail (Gollac et Volkoff, 2006) et en particulier des risques psychosociaux (Loriol, 2011 ;

Marichalar et Martin, 2011). Cette mise en visibilité ne s'oppose pas à la réalité objective de ces risques, mais, selon les sociologues s'intéressant à cette problématique, fait partie de la réalité vécue par les acteurs.

La plupart des travaux de sociologie évoquant les risques psychosociaux reposent sur des méthodologies qualitatives : observation, assez souvent participante, entretiens, analyse de documents, etc. Cependant, un nombre appréciable d'autres travaux utilisent des méthodes quantitatives.

• Économie

Des travaux récents sur les risques psychosociaux ne sont pas nombreux. Récemment, des études sur les liens entre travail, santé et comportements sur le marché du travail se sont développées, mais toutes ne traitent pas spécifiquement des conditions de travail.

Les économistes soulignent les causes et les conséquences économiques et sociales du stress au travail, l'origine commune de risques physiques et psychologiques, liés à l'organisation du travail dans l'entreprise. Ils s'intéressent la rationalité ou de l'irrationalité économique dans la prise en compte des conditions de travail ou de la santé des travailleurs, de cerner les effets du

marché et ceux des institutions. Les économistes étudient aussi les liens entre conditions de travail, notamment psychosociales, et marché du travail.

- **Droit**

Le terme de « risques psychosociaux » n'appartient pas au vocabulaire juridique, mais les juristes considèrent que la question des risques psychosociaux est très présente à travers trois grands thèmes qui touchent à la sécurité au travail : l'obligation de sécurité de résultat de l'employeur ; la jurisprudence sur le rôle du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ; le harcèlement moral. Le droit dispose de nombreuses ressources pour lutter contre les risques psychosociaux. Le droit est dans la sanction et non dans la prévention, même si la jurisprudence finit par faire émerger des outils de prévention.

L'approche juridique des risques psychosociaux peut être individuelle ou collective. Néanmoins, le caractère massif du contentieux sur le harcèlement moral, par contraste avec des contentieux sur les CHSCT ou le rôle des délégués du personnel, est une indication du fait que dès qu'une intervention juridique est requise, les risques psychosociaux sont perçus par les salariés comme des risques contre lesquels on peut avoir une action individuelle, plutôt qu'une action collective dans l'entreprise.

8. Facteurs des risques psychosociaux au travail

Après avoir présenté brièvement la définition des RPS et les différentes approches disciplinaires de la notion, cette section présentera les facteurs conduisant au RPS. Le collège d'expertise et de suivi statistiques de RPS catégorise ces facteurs en six catégories : Intensité et la complexité de travail, exigences émotionnelles, manque d'autonomie, rapports sociaux, conflits de valeurs, insécurité de la situation de travail.

8.1. - Intensité et la complexité de travail

L'intensité du travail peut être définie comme la quantité de travail par unité de temps et dans certains cas elle est évaluée par un nombre d'opérations par unité de temps. La mesure de l'intensité du travail est nécessairement indirecte : elle porte soit sur des déterminants immédiats de l'intensité (contraintes de rythme de travail, Objectifs irréalistes, Objectifs

flous...), soit sur des conséquences immédiates de l'intensité (la perception d'un rythme de travail rapide, retards, défauts de qualité, débordement, sentiment d'insuffisance des moyens disponibles...).

L'intensité et la complexité du travail se mesurent au travers de diverses exigences et contraintes dans l'exécution du travail. On retiendra :

- Les contraintes du rythme de travail
- La précision des objectifs de travail
- L'adéquation des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités exercées
- La compatibilité des instructions de travail entre elles
- Les modalités d'organisation de la polyvalence
- Les interruptions perturbatrices au cours du travail
- Le niveau d'attention et de vigilance requis dans le travail

L'intensité excessive du travail génère des atteintes autant physiques que mentales via le stress chronique ainsi que des accidents du travail.

La durée et l'organisation du temps de travail sont aussi des éléments de l'organisation susceptibles d'influer sur la santé des travailleurs sans l'intermédiaire d'éléments matériels spécifiques, ce qui la distingue des risques physiques, chimiques ou infectieux. Elles peuvent avoir une influence sur la santé physique et mentale des salariés. Les interférences qu'elles peuvent occasionner avec les engagements familiaux et sociaux rendent également difficile la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Le nombre d'heures travaillées par semaine, les types d'horaires et de rotations, la disponibilité demandée aux salariés au-delà de leurs horaires de travail, les préavis de communication de leurs plannings horaires sont notamment à prendre en compte dans l'évaluation des RPS.

8.2. - Exigences émotionnelles

Le travail émotionnel consiste, dans l'interaction avec les bénéficiaires du travail, à maîtriser et façonner ses propres émotions, afin de maîtriser et façonner les émotions des bénéficiaires du travail. Des exemples classiques sont ceux de l'hôtesse de l'air qui doit toujours avoir l'air sereine pour rassurer les passagers. C'est par exemple aussi le cas des salariés en contact avec la clientèle, exposé parfois à de situations de tension épuisante psychologiquement. Il en est de même pour les personnels dans les métiers d'aide, confronté à la souffrance et à la

détresse d'autrui (maladie, mort, précarité...). Si ces activités comportent les aspects gratifiants, elle impose également bien souvent aux travailleurs de maîtriser leurs propres émotions et de faire preuve de contrôle de soi. Ces exigences émotionnelles induisent une charge mentale et psychologique forte dans la réalisation du travail.

8.3. - Manque d'autonomie

Elle désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur, et non passif, vis-à-vis de son travail, de sa participation à la production et de la conduite de sa vie professionnelle. Elle peut s'exercer dans le choix de la façon de travailler, dans la capacité à prendre des initiatives face à des situations non prévues mais aussi dans celle d'interrompre momentanément son travail à un moment choisi. L'autonomie dépend des marges de manœuvre accordée au salarié par l'organisation du travail, dans les modes d'exécution du travail, dans le contenu des tâches ... Cette dimension comprend également les possibilités qu'ont les travailleurs d'acquérir, de maintenir et de valoriser la compétence dans le travail.

Selon les connaissances scientifiques actuelles une autonomie insuffisante représente un risque de maladie cardio-vasculaire mais aussi un risque pour la santé mentale. Au-delà de ces risques ta gueule non le tend à appauvrir l'intérêt tu travailles et dévaloriser les salariés et leurs compétences professionnelles.

8.4. - Rapports sociaux au travail

Les rapports sociaux au travail englobent les relations interpersonnelles entre les salariés au sein de l'entreprise ainsi que celle entre les salariés et l'entreprise qui les emploie.

Ils sont :

- La qualité des relations entre collègues et la capacité collective de travail à intégrer de nouveaux salariés
 - Le soutien apporté par les supérieurs hiérarchiques alors subordonné face donc difficultés professionnelles qu'ils rencontrent
 - L'impossibilité de débattre du travail de résoudre les désaccords par le dialogue et l'arbitrage
- ;

- La valorisation par l'entreprise des compétences des salariés et des efforts accomplis au travers de différentes formes de reconnaissance du travail. La littérature scientifique montre l'importance des relations sociales au travail sur la santé physique et mentale des salariés, notamment l'influence positive du jeu en social et de l'équilibre entre contribution des salariés et rétributions par l'entreprise. Aussi, les rapports sociaux peuvent-ils être un facteur de protection de la santé des salariés, contre un facteur de risque psychosocial lorsque ces rapports sont particulièrement dégradés.

8.5. - Conflits de valeurs

Les conflits de valeurs au travail peuvent prendre la forme d'un conflit éthique, mais il existe d'autres formes de conflits de valeurs : qualité empêchée, sentiment d'inutilité du travail, atteinte à l'image du métier. On entend par conflit de valeur, l'ensemble des conflits intra psychiques pourtant sur ce qui compte aux yeux des salariés dans leur travail, c'est-à-dire ce en quoi ils attribuent de l'importance sur le plan professionnel : par exemple, la possibilité de faire un travail de qualité ou un travail dont l'utilité est avérée ou reconnue. Travailler dans des conditions qu'on désapprouve, devoir faire des tâches qui contreviennent à sa conscience où ces principes professionnels peuvent entrer en contradiction avec le sens que les salariés donnent à leur travail. Ces conflits de valeur risquent d'affecter l'image qu'ils ont de leur travail, de leur métier d'eux-mêmes et les conduire à se désengager.

8.6. - Insécurité de la situation de travail

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

- L'insécurité socio-économique : les risques pesant sur la pérennité de l'emploi, sur le maintien du niveau de salaire ou sur le déroulement jugé normal de la carrière.
- Autrement dit, peur de perdre son emploi, de subir des retards dans les versements des salaires, contrats précaires ;
- Le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail : ça concerne l'incertitude sur l'avenir de son métier, peur de devoir changer de qualification ou de métier sans

y être préparé. Les restructurations, Défaute de signification du changement, trajectoires individuelles et collective. Surcharge

Il a été présenté, ci-dessus, les facteurs susceptibles de contribuer au bien-être et à l'efficacité au travail ainsi que ceux à l'origine du désinvestissement professionnel du mal-être. Dans certain cas, c'est la présence de ces facteurs qui est favorable et dans d'autres c'est leur absence. Ainsi, l'absence du soutien social est défavorable tandis que l'autonomie procédurale est plutôt bénéfique pour le bien-être et la santé au travail.

9. - Modèles d'évaluation des risques psychosociaux : Le stress au travail

Des modèles causalistes ou quantitatifs

Différents modèles psychologiques du stress ont été proposés, dont on présentera brièvement deux modèles les plus utilisés :

• Le modèle Transactionnel

Ce modèle met l'accent sur l'interprétation que le travailleur fait de la situation et sur sa signification au regard des contraintes internes et externes perçues. Le modèle de Lazarus et Folkman (1984) suppose en premier lieu la construction d'une représentation de la situation, puis son évaluation quant aux risques potentiels : Quel est l'enjeu ? Quelle est la menace (le stress perçu) ? Et dans un second temps : Est-il possible de contrôler la situation (le contrôle perçu) ? Si des risques sont perçus, l'individu déploie des efforts cognitifs et comportementaux pour s'adapter, faire face, en faisant appel à ses ressources.

Deux types de stratégies sont identifiés :

- Les premières portant sur le problème lui-même, c'est-à-dire actions sur l'environnement, ces stratégies sont qualifiées de « actives »
- Elles sont « passives » lorsqu'elles sont centrées sur l'émotion ou évitement du problème ou changement de sa perception.

• Le Modèle interactionniste

A la différence des modèles transactionnels, les modèles interactionnistes intègrent une évaluation du milieu. Celui-ci sera plus ou moins pathogène ; son effet sera différencié selon les individus, plus ou moins sujets au stress. Cette approche étudie les interactions

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

Complexes entre la situation de travail et les travailleurs, qui tentent d'appréhender les conséquences de ces interactions pour le système.

Deux modèles ont été proposés, par Karasek (Karasek et Theorell, 1990) et Siegrist (1996) :

✓ Le modèle de Karasek : (demande-autonomie -soutien social)

Ce modèle distingue trois dimensions caractérisant la situation de travail :

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

✓ Le modèle de Siegrist: Effort-récompense

Pour Siegrist (1996), le stress est la conséquence d'un déséquilibre entre efforts élevés et récompenses faibles. Les efforts peuvent avoir deux origines : soit externes (contraintes de temps, interruptions, exigences des tâches, nombre de responsabilités, astreintes physiques ; on est là proche de la demande de Karasek), soit internes (le sujet se surinvestit dans la tâche, par défi, par volonté de contrôle, ou par sens du devoir). Les récompenses peuvent être liées à la reconnaissance par la hiérarchie ou les collègues (on est là proche du soutien social de Karasek), à l'insécurité de la situation de travail, à l'absence de perspectives ou à un salaire insuffisant.

Ces éléments sont évalués par un questionnaire, dont les résultats permettent de mesurer le rapport entre efforts externes et récompenses. Un rapport supérieur à 1 signale un déséquilibre

potentiellement pathogène. De plus, un score élevé d'efforts internes signale un surinvestissement lui aussi facteur de risque.

Des modèles centrés sur l'analyse de l'activité de travail

La psychodynamique du travail, la clinique de l'activité et l'ergonomie représentent les trois principaux modèles de cette approche

- L'ergonomie

Pour l'ergonome, la santé est en relation directe avec la performance. Elle résulte de l'interaction entre la personne et son environnement de travail. L'homme au travail est considéré comme un « acteur-opérateur » qui pense et agit au cours de son activité. Il cherche à réaliser les objectifs de l'activité en mobilisant ses ressources dans la situation de travail. Lors de la réalisation de son activité, l'opérateur déclenche des mécanismes de régulation et de tension face aux exigences de l'organisation de travail. Lorsque les tensions sont trop fortes et les régulations individuelles et collectives ne sont pas possibles, on a constaté des effets négatifs sur la santé des opérateurs et des dysfonctionnements sur le système.

L'ergonomie met l'accent sur l'écart entre le travail prescrit et le travail réel, la variabilité/diversité des situations et des personnes au travail. L'intervention ergonomique a pour objectif de montrer cet écart et mettre en évidence les stratégies développées par les opérateurs pour préserver leur santé.

- La psychodynamique du travail

Elle considère le travail comme élément constructeur de santé, de sens et de l'identité. Elle se concentre sur les dynamiques psychiques individuelles et sur l'activité créatrice des personnes. De plus, elle accorde une importance à la qualité du travail perçu par ceux qui le réalisent et à la reconnaissance du travail à travers « les jugements de beauté » formulés par les pairs. Selon Molinier (2011) souffrance, reconnaissances et défenses constituent les trois piliers de la psychodynamique du travail. La psychodynamique interroge en profondeur le travail et son organisation au regard des cadres éthiques et politique qui fondent une société.

- La clinique de l'activité

Elle cherche à comprendre les processus psychologiques en relation avec le travail. Elle insiste sur l'importance de l'étude de l'activité de travail qui prend un double sens :

- Ce qui est fait en situation de travail (l'activité réelle) ;
- Ce qui est présent chez le sujet mais qui est empêché ou qui aurait pu être fait ou encore ce qui est fait pour ne pas faire ce qui est à faire (le réel de l'activité).

La clinique de l'activité s'intéresse aussi aux rapports sociaux au sein des collectifs de travail et leurs rôles dans la construction identitaire. Pouvoir d'agir, bien-être et bien faire en relation avec la santé au travail sont des éléments qui intéressent la clinique de l'activité. Pour cette dernière la définition adoptée à la santé est celle de Canguilhem (2006): « je me porte bien dans la mesure où je me sens capable de porter la responsabilité de mes actes, de porter des choses à l'existence et de créer entre les choses des rapports qui ne leur viendraient pas sans moi » (Clot, 2008)

Si la psychodynamique du travail et la clinique de l'activité sont centrées sur la dimension subjective et intersubjective du travail, l'ergonomie est centrée sur l'analyse de l'activité de travail comme processus de réalisation issu d'une relation dynamique entre l'agent et son Environnement. A souligner que les trois modèles sont centrés sur le travail pour étudier les RPS et elles sont complémentaires dans l'approche du phénomène.

Conclusion

Le travail n'est plus un lieu d'épanouissement personnel ; il est parfois une source de stress et d'insatisfaction. : Il est en cause dans les risques psychosociaux et l'épuisement professionnel. Les risques psychosociaux sont une réalité importante à prendre en compte dans le monde du travail. Ils peuvent avoir des conséquences néfastes sur la santé mentale et physique des travailleurs.

Ces risques psychosociaux peuvent effectivement mettre l'entreprise en danger, causer des douleurs, de l'épuisement et de déprime, le bien-être psychologique des salariés est important tant au niveau international que national et local. Les risques psychosociaux(RPS) ont un impact significatif sur la santé des travailleurs et la performance des entreprises.il est nécessaire de prévenir ces risques et promouvoir un environnement de travail sain.

Chapitre III

L'épuisement professionnelle

Préambule

L'épuisement professionnel, aussi connu sous le nom de burn-out, est un état de fatigue physique, émotionnelle et mentale causé par un stress chronique lié au travail, il a évolué en tant que concept et à gagner en reconnaissance en domaine de la psychologie et du milieu professionnel.

Il est maintenant largement accepté comme un problème sérieux qui touche de nombreuses professions.

1. - Définition de burn-out

Le burn-out est un processus de dégradation du rapport au travail qui conduit le salarié à l'épuisement. Il entraîne un ensemble de réactions physiques, mentales et émotionnelles résultant d'un stress prolongé lié au travail. Le terme burn-out est traduit par « syndrome d'épuisement professionnel » en français.

Ce phénomène est évolutif et aboutit progressivement à cet épuisement professionnel. Le burn-out peut avoir des conséquences importantes sur la santé physique et mentale de la personne qui en souffre. Le burn-out n'est pas répertoriée comme une maladie dans le DSM-5 (manuel diagnostique des troubles mentaux), mais peut être reconnu comme une maladie professionnelle. Si vous avez le sentiment de souffrir d'épuisement professionnel, vous devez consulter un psychiatre rapidement. Il est possible de le faire en téléconsultation.

Le burnout se traduit alors par un « épuisement physique, émotionnel et mental qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel »

2. - Historique de l'épuisement professionnel

La naissance de Burn out est apparu dans les années 1969, mais le verbe {to burn out} est déclaré pour la première fois par Shakespeare dès 1599, dans le septième sonnet de son recueil *The Passionate Pilgrim* .

En 1969, H.B Bradeley utilise le terme Burn out dans un article de la revue *Crime & Deliquency*.

Le phénomène { burn out syndrome } est apparu aux États-Unis durant les années 70, le psychiatre Herbst J.Freudenberger est l'un des premiers qui a parlé et écrit sur le burn out , et après elle vient Christina Maslach , chercheur en psychologie qui découvre le burn out lors d'une étude sur le stress émotionnel en 1976.

L'un des premiers à écrire un article sur le burn out est Herbert J.Freudenberger , psychiatre et psychanalyse américain qui travaille dans une école spécialisée dans la prise en charge des toxicomanes. Il créa ce concept au début des années 70 en constatant la perte de motivation chez des bénévoles qui encadraient des toxicomanes et se décourageaient au bout d'environ une année d'activité.

Il suggère que 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, ou par lui-même. (AH.Boudoukha, 2009,P.11).

3. - Principaux modèles du burn out

Il existe nombreux modèles du burn out, dont nous ne présenterons ici sommairement que les principaux, dans leur chronologie d'apparition. Les approches de type psychosociales intègrent le burn out dans les hypothèses étiologiques beaucoup plus larges, qui dominent actuellement la littérature et son esquissées dans un second temps. Pour des développements plus poussés que l'espace ici imparti ne permet pas, l'on pourra par exemple se référer à l'ouvrage de Didier Truchot (2004) et, pour les lecteurs germanophones, à celui de Matthias Burisch (2010).

3.1. - Modèle de Freudenberger 1980

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

3.2. - Le modèle de Lauderdale 1982

Distingue trois stades de burn out : la confusion (sentiment vague que quelque chose ne va pas), la frustration (insatisfaction, colère, changement de travail, dorsalgies et migraines modérées, etc..) et le désespoir (sentiment d'insuffisance et d'absurdité, cynisme, méfiance, apthie). Le burn out résulte ici de la déception lorsque la réalité ne répond pas ou plus aux attentes que le sujet avait placées dans son travail, sa carrière, sa vie personnelle, ect.
[*Lauderdale, 1982*].

3.3. - Le modèle de Meier 1983

Définit le burn out comme «un état dans lequel les individus attendent du travail une faible récompense mais une forte punition, en raison du manque de renformancement auxquels ils attribuent de l'importance, de résultats contrôlables, ou de compétences personnelles». Meier distingue en effet quatre type d'attentes contribuant au burn out : les attentes de renforcements positifs ; les attentes de punitions ; les attentes portant sur la controlabilité des renforcements, et celle portant sur leur controlabilité par le sujet lui-même.

[Meier , 1983]

3.4. - Le modèle de Pines et Aronson 1988 :

Définit le burn out comme « un état d'épuisement physique, émotionnel et mental provoqué par une longue implication dans des situations émotionnellement exigeantes » [Pines et Aronson, 1988]. Il adopte une perspective existentialiste, considérant que la motivation à choisir une profession de la relation d'aide est liée à un besoin de croire que la vie fait sens que chaque action est précieuse et utile à son prochain.

3.5. - Le modèle de Farber 1990

Distingue trois profils de burn out le type Frénétique est caractérisé par l'implication, l'ambition et la surcharge de travail. Un sujet frénétique est en effet enclin, face à une frustration, à travailler toujours plus dur, et se révèle tenace face aux difficultés, jusqu'à l'obtention des résultats souhaités. Motivé par l'ambition et le besoin de reconnaissance, il fonde son investissement sur des considérations morales, l'altruisme et la vocation, culpabilisant lorsque les résultats ne sont pas à la hauteur de ses attentes. [Farber, 1990]

3.6. - Le modèle de Gil-Monte

Définit le burn out comme une réponse à un stress professionnel chronique résultant de difficultés interpersonnelles. Il se caractérise par une détérioration cognitive (perte d'enthousiasme à l'égard du travail), Émotionnelle (épuisement psychologique) et comportementale (indifférence, indolence, retrait). À chaque fois, l'indolence se révèle une stratégie de coping permettant de surmonter la détérioration émotionnelle et cognitive.

[Gil-Monte, 2005].

3.7. - Le modèle de Christina Maslach et Leiter 1997

Le burn out est un syndrome tridimensionnel, résultant d'un stress cumulatif et associant constamment.

L'épuisement émotionnel (stress, absence d'énergie, fatigue, irritabilité, impulsivité), avec possible retentissement somatique (v.supra), contre lequel le sujet développe diverses stratégies d'évitement (désinvestissement, retrait, rigidité, hyperactivité, ect..)

La déshumanisation de la relation (désengagement relationnel, mise à distance, réification de l'entourage et des tiers , perte des idéals, cynisme), facteur de rejet, de Stigmatisation, d'agressivité et de maltraitance. Le cynisme joue un rôle central dans la traduction en actes de l'expérience que le salarié développe de sa vie professionnelle ; le retrait psychologique suffit même à prédire son désengagement total. La perte du sentiment d'accomplissement personnel (sentiment d'inefficacité et d'incompétence, dévalorisation), marquée par une chute de la motivation intrinsèque et par l'impossibilité d'accéder dans et par le travail à une production de sens . Dans ce modèle séquentiel, l'épuisement émotionnel constitue la première étape du processus et sa pierre angulaire, entraînant l'apparition réactionnelle d'un processus de déshumanisation. Le sentiment d'accomplissement personnel s'émousserait en parallèle, de sorte que certains modèles alternatifs considèrent le burn out comme un processus bi- et non tridimensionnel (épuisement émotionnel et baisse du sentiment d'accomplissement personnel). L'étiologie du burn out est ici organisationnelle, puisque sont identifiés six facteurs : la surcharge de travail, le manque de contrôle, l'insuffisance des rétributions, l'effondrement du sentiment collectif, les manquements à la justice et les conflits de valeurs.

[Maslach et Leiter, 1997, p.38].

4. - Différents dimensions de l'épuisement professionnel

La psychologue sociale et chercheuse américaine Christina Maslach caractérise l'épuisement émotionnel par trois dimensions qui sont: l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation ou la déshumanisation et l'échec de l'accomplissement personnel.

4.1. - L'épuisement émotionnel

Physique et psychique, il entraîne un vide, une fatigue non rétrocedante au sommeil, un comportement inhabituel face à une émotion quelconque (crise de larmes par exemple...) [*Mauranges A, 2002*].

4.2. - Dépersonnalisation ou la déshumanisation

Selon Élisabeth Grebot : la dépersonnalisation, « Représente la dimension interpersonnelle du burn out. Elle renvoie à des attitudes impersonnelles, négatives, détachées, cyniques, méprisantes, envers les personnes dont on a la charge ou la responsabilité : les élèves pour les enseignants, les clients pour les commerciaux, ect..

La déshumanisation est diagnostiquée quand la personne devient négative envers ses collègues, ses clients ou ses patients ».[*Élisabeth Grebot, 2008, p.108*].

4.3. - L'échec de l'accomplissement personnel

Selon le même auteur : « la personne a une vision très négative de sa vie professionnelle et personnelle qui apparait comme un échec total. Elle pense avoir tout raté, aussi bien sa vie privée que son travail. Ce sentiment d'échec profond évoque fortement un état dépressif . les idéaux qui présidaient au début de la carrière sont déçus, les illusions s'évanouissent, laissant la personne devant le gouffre vertigineux de la réalité et de son fort intérieur. La culpabilité et la démotivation l'entainent dans le cercle vicieux de l'absentéisme et du désinvestissement ».[*Élisabeth Grebot, 2008, p.109*].

5. - Causes du burn-out

Depuis 2019, le burn out est reconnu par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme un diagnostic médical mais à ce jour le burnout n'est toujours pas reconnu comme une maladie professionnelle. Réservé principalement à la sphère professionnelle, le burn out est reconnu lorsque l'employé :

- ✓ ressent un épuisement émotionnel .
- ✓ fait preuve de négativité et de cynisme concernant son travail .
- ✓ est moins performant au travail.

L'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité), qui oeuvre pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, le définit de son côté comme "un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique dans lesquelles la dimension de l'engagement est prédominante".

En d'autres mots, l'employé se noie sous la masse de travail et le stress engendré en se sur-engageant, au point que cela déborde sur sa vie personnelle... en ayant de sérieuses conséquences sur sa santé.

6. - Conséquences du burn out

Le burnout peut avoir des conséquences néfastes pour l'entreprise, notamment la diminution de la productivité, l'augmentation de l'absentéisme, la diminution de la qualité du travail, de l'engagement et de la satisfaction au travail. Ces conséquences peuvent entraîner une baisse de la performance globale de l'entreprise et affecter la rentabilité à long terme.

Les conséquences du burn-out sur la santé des travailleurs

Les conséquences du burn-out sur la santé mentale et physique des travailleurs peuvent être graves. Parmi les plus remarquables, nous pouvons ainsi citer :

- ✓ un épuisement émotionnel qui vide l'employé de toute énergie. Il subit une fatigue mentale intense et est dans l'incapacité de récupérer ;
- ✓ la dépersonnalisation : dans cette situation, l'employé est comme détaché de son corps lorsqu'il est au travail. Il a le sentiment d'être déconnecté de toutes les personnes qui

l'entourent. Ses rapports vis à vis de ses collègues, de ses clients ou de ses patients sont déshumanisés ;

- ✓ un sentiment de dévalorisation et de non-accomplissement. L'employé a l'impression que son travail est inutile ;
- ✓ un manque de confiance en soi, voire le développement d'un syndrome de l'imposteur.

Mais il y a aussi des conséquences physiques non négligeables telles que des douleurs physiques, des troubles du comportement alimentaire, des troubles du sommeil, des problèmes de peau...

Dans les cas les plus graves, le burn out peut mener à des problèmes cardiaques ou une dépression.

Ses conséquences sur le long terme sont aussi importantes puisque certains de ses symptômes sont là pour s'installer dans le temps, même lorsque l'individu réussit à se dégager de la source de stress.

Les conséquences du burn-out sur l'entreprise

Pour l'entreprise aussi, les conséquences du burn out d'un salarié sont importantes.

Il entraîne des souffrances physiques et morales qui amènent l'employé à être absent voire sur de longue période.

l'absence est souvent à durée indéterminée, et a des conséquences financières pour l'entreprise. En effet, elle doit trouver des remplaçants et les former le temps du congé maladie de l'employé, mais aussi faire face au mécontentement des clients qui peuvent noter une diminution de la qualité du service. Il est donc préférable d'agir en mont d'un arrêt maladie.

Mais sans même parler d'absence, le burn out non traité a des conséquences lourdes pour l'entreprise puisqu'elle doit faire face au désengagement de son employé, à une baisse de sa productivité et de la qualité de son travail.

L'épuisement professionnel déploie une énergie grandissante pour accomplir son travail, sans en obtenir de satisfaction.

7. - Burn-out : les symptômes de l'épuisement professionnel

L'épuisement se produit insidieusement. On emploie parfois les mots « dépersonnalisation » et « déshumanisation » pour décrire ce qui survient à l'individu, comme s'il perdait, pour quelque temps, une part de lui-même. Le burn out ou L'épuisement

professionnel déploie une énergie grandissante pour accomplir son travail, sans en obtenir de satisfaction.

L'épuisement se produit insidieusement. On emploie parfois les mots « dépersonnalisation » et « déshumanisation » pour décrire ce qui survient à l'individu, comme s'il perdait, pour quelque temps, une part de lui-même.

Peu à peu, il déploie une énergie grandissante pour accomplir son travail, sans toutefois en obtenir de satisfaction. Les frustrations s'accumulent et le cynisme augmente. La concentration est de plus en plus difficile à obtenir. Des symptômes physiques peuvent apparaître, comme des maux de dos ou de l'insomnie.

Pour corriger une telle situation, le travailleur opte souvent pour un investissement encore plus grand dans son travail, jusqu'à l'épuisement. Cette marche « à vide » peut durer des années. Le déni est typique de l'épuisement professionnel, ce dernier étant souvent vécu comme un aveu d'échec.

Les symptômes suivants sont les plus fréquents, mais n'apparaissent pas tous nécessairement

7.1. - Symptômes psychologiques

- 1) sentiment d'être incompétent .
- 2) goût de s'isoler .
- 3) sentiment d'échec .
- 4) baisse de confiance en soi .
- 5) anxiété, inquiétude et insécurité .
- 6) difficulté à se concentrer .
- 7) pertes de mémoire .
- 8) difficulté d'exercer un bon jugement
- 9) indécision, confusion .
- 10) pensées suicidaires, dans les cas les plus grave.
- 11) Démotivation à constante par rapport au travail.
- 12) Irritabilité marquée , colères spontanées , pleurs fréquents .
- 13) Attitude cynique et sentiments de frustration.

7.2. - Symptômes physiques

1. Fatigue persistante ;
2. parfois, des douleurs, selon les fragilités individuelles : maux de dos, douleurs musculaires, migraines, etc. ;
3. problèmes digestifs, ulcères d'estomac ;
4. sommeil perturbé ;
5. problèmes cutanés ;
6. perte ou gain de poids ;
7. infections plus fréquentes (rhume, grippe, otite, sinusite, etc.).

8. - La prévention de l'épuisement professionnel

Un milieu de travail axé sur la création d'un environnement qui favorise la santé mentale offre à ses employés une protection contre les préjudices psychologiques tout en favorisant de saines habitudes de vie.

Comme l'a fait remarquer le Centre pour la santé mentale en milieu de travail de la Great-West, bon nombre des facteurs organisationnels décrits dans la norme CSA Z1003-13 (C2018) intitulée Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail – Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes (accessible gratuitement sur le site Web du Groupe CSA) sont les mêmes facteurs que ceux qui contribuent à l'épuisement professionnel. Les treize facteurs de risque psychosociaux en milieu de travail sont les suivants:

- 1- Soutien psychologique
- 2- Culture organisationnelle
- 3- Leadership et attentes clairs
- 4- Politesse et respect
- 5- Correspondance psychologique avec le travail
- 6- Croissance et perfectionnement
- 7- Reconnaissance et récompenses
- 8- Participation et influence
- 9- Gestion de la charge de travail
- 10- Engagement

11- Équilibre

12- Protection de la sécurité psychologique.

13- Protection de l'intégrité physique.

1- le soutien social et psychologique :

Joue un rôle crucial dans le bien-être mental et émotionnel des individus. il peut être bénéfique par exemple par :

- la réduction du stress (Avoir des amis, de la famille ou des collègues sur lesquels compter peut réduire le stress en offrant un espace pour discuter de ses préoccupations et émotions).
- le renforcement de la résilience (Le soutien social peut aider les individus à faire face aux défis et aux épreuves en fournissant un réseau de soutien qui les encourage à persévérer).
- Amélioration de l'estime de soi (Recevoir des encouragements et des compliments de personnes qui nous sont chères peut renforcer la confiance en soi et l'estime de soi).
- Prévention de l'isolement social (Le soutien social aide à prévenir l'isolement, un facteur de risque pour de nombreux problèmes de santé mentale).

Il est essentiel d'entretenir des relations positives et de rechercher du soutien lorsque nécessaire pour maintenir une bonne santé mentale et émotionnel.

2- Culture organisationnelle

La culture organisationnelle représente les valeurs, les croyances, les normes et les comportements partagés qui prévalent au sein d'une organisation. Elle façonne la manière dont les employés interagissent, prennent des décisions et travaillent ensemble. Voici quelques points importants à comprendre sur la culture organisationnelle :

- Définition des valeurs et des principes : La culture organisationnelle définit ce qui est important pour l'entreprise, comme l'intégrité, l'innovation, le service client.
- Influence sur le comportement : Elle guide les comportements des employés en déterminant ce qui est accepté ou non au sein de l'organisation. Par exemple, une culture axée sur la collaboration encouragera la coopération entre les équipes.
- Identification culturelle : Les employés qui s'identifient à la culture de l'entreprise sont plus susceptibles de s'engager et de rester fidèles à l'organisation.

- Impact sur le recrutement : Les entreprises recherchent souvent des candidats qui s'alignent avec leur culture, car cela peut favoriser une meilleure intégration et une plus grande satisfaction au travail.

3- Participation et influence

La participation et l'influence sont deux concepts clés dans le contexte de la prise de décision, de la gouvernance et de la dynamique sociale, on trouve que la participation fait référence à l'acte de prendre part à un processus, une activité ou une décision. Dans le contexte organisationnel, cela peut signifier que les employés, les membres d'une équipe ou les parties prenantes externes sont impliqués dans les activités, les projets ou les choix stratégiques de l'entreprise. La participation peut varier en fonction du degré d'influence accordé aux participants et L'influence consiste à exercer un pouvoir ou à avoir un impact sur les décisions, les actions ou les opinions d'autres personnes ou d'un groupe. Elle peut découler de la position hiérarchique, des compétences, de la persuasion ou d'autres facteurs. Dans un contexte de prise de décision, l'influence peut signifier que certaines personnes ou parties prenantes ont un poids significatif dans le choix final.

4- Protection de sécurité psychologique

Elle se réfère à la promotion d'un environnement de travail ou d'un contexte social qui favorise la santé mentale, le bien-être émotionnel et la sécurité psychologique des individus. Cela peut inclure des pratiques telles que la communication ouverte, la réduction du stress au travail, la prévention du harcèlement, la formation sur la santé mentale, et la création d'un climat de confiance et de soutien.

5- Protection de l'intégrité physique

Est un concept essentiel qui vise à garantir la sécurité et la santé d'une personne. Cela inclut la prévention des blessures, des dommages corporels et le maintien de la santé globale. Des mesures telles que la sécurité au travail, les lois sur la sécurité routière, les protocoles de sécurité dans les lieux publics et la promotion d'un mode de vie sain contribuent tous à la protection de l'intégrité physique. Il est important de suivre les règles de sécurité et de prendre des décisions éclairées pour prévenir les risques potentiels pour votre intégrité physique.

6- Équilibre

L'équilibre au travail, également appelé équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, est essentiel pour maintenir une bonne qualité de vie. Il implique de trouver un compromis entre les exigences de votre emploi et vos besoins personnels et familiaux. Voici quelques conseils pour maintenir un équilibre au travail :

- Établissez des limites : par exemple de définir des heures de travail claires et respectez-les. Évitez de travailler constamment en dehors des heures prévues.
- Priorisez votre santé : Assurez-vous de prendre suffisamment de repos, de manger équilibré et de faire de l'exercice régulièrement pour maintenir votre bien-être physique et mental.
- Planifiez du temps pour vous-même et vos proches : Accordez-vous des moments de détente, passez du temps avec votre famille et vos amis, et engagez-vous dans des activités qui vous passionnent en dehors du travail.
- Communiquez avec votre employeur : Si vous avez besoin d'ajustements pour mieux équilibrer votre travail et votre vie personnelle, n'hésitez pas à en discuter avec votre employeur. Ils pourraient être en mesure d'offrir des solutions flexibles.
- Soyez efficace au travail : Maximisez votre productivité pendant les heures de travail pour réduire la nécessité de travailler à des heures supplémentaires.
- Apprenez à dire non : Ne surchargez pas votre emploi du temps avec trop de responsabilités professionnelles. Apprenez à refuser des tâches si elles mettent en péril votre équilibre.
- Prenez des pauses : Prenez des pauses régulières pendant la journée pour vous reposer mentalement et physiquement.

L'équilibre au travail peut varier en fonction de vos responsabilités professionnelles et de votre situation personnelle, mais il est essentiel pour prévenir le stress, le burnout et maintenir une vie épanouissante.

Conclusion

L'épuisement professionnel est un concept important à prendre en compte, il fait l'objet depuis son émergence dans les années 1970 d'une attention très soutenue, aussi de la part des chercheurs que des professionnels de terrain.

L'épuisement professionnel est un phénomène complexe qui affecte de nombreuses personnes dans le monde du travail. Il est causé par de multiples facteurs tels que la surcharge de travail, le stress chronique. Les conséquences de l'épuisement peuvent être graves, allant de problèmes de santé physique et mentale à des difficultés relationnelles et professionnelles

Les employeurs ont également un rôle essentiel à jouer dans la prévention de l'épuisement professionnel.

En conclusion, le burnout est un problème qui ne peut être ignoré.

PARTIE PRATIQUE

Chapitre IV

Méthodologie suivi sur le terrain

Introduction

L'entreprise est une organisation constituant une unité économique, qui fonctionne dans un cadre politique précis et qui veille à la coordination et à la consolidation de ses ressources et de ses moyens afin d'augmenter sa rentabilité en quantité et en qualité avec le minimum de charges possible. L'activité d'une entreprise se traduit par un profit, qui assure dans les meilleures conditions possibles le financement des capitaux engagés, le maintien de son potentiel et son développement. Sa rentabilité dépend également de nombreux facteurs internes et externes. Pour se prémunir contre tout aléa possible, l'entreprise doit réunir le maximum d'informations et envisager des solutions diverses pour garantir les meilleurs résultats possibles.

1. -La Présentation de l'entreprise

Les Moulins de la Soummam Sidi-Aich/SPA La Société Nationale de semoulerie, minoterie qui fabrique des pâtes alimentaires et couscous est créé par l'ordonnance 68-99 du 26/04/1968 modifiant le décret N°65-89 du 25/03/1965. En novembre 1982, elle a été touchée par l'opération de restructuration des entreprises, ce qui a donné naissance: ENIAL (Entreprise National de développement des Industries Alimentaires). Cette entreprise est chargée du suivi des projets d'Industries Alimentaires, des réalisations et de régulation du marché national en produits alimentaire et dérivés.

Cette filiale est composée de deux unités de Production Sidi Aich et Kherrata. Pour l'unité de production de Sidi-Aich, elle est située au Nord-Ouest de la wilaya de Bejaïa à une distance de 45km pour des raisons stratégiques. Elle est délimitée par les daïras : AMIZOUR au EST, ADKER au NORD, SEDOUK au SUD et AKBOU au OUEST, et plus précisément près de la gare S.N.T.F. Elle est implantée sur une surface de 6 hectares, dont 2 hectares sont destinés au génie civil. Elle a été construite par les entreprises italiennes CMC DIRAVENA pour le génie civil et OCRIM CREMORA pour le génie mécanique. Elle est entrée en production en juillet 1982.

Le moulin a été rénové à 100% avec extension de capacité vu que sa production est portée à 3000 quintaux par jour de blé trituré. Cette unité s'est dotée d'une nouvelle semoulerie à deux lignes d'une capacité de production de 4400 quintaux par jour de blés triturés. Cette dernière

est entrée en production à la fin du premier semestre 1995. A partir du 01/10/1997, L'ERAD Sétif a procédé à la création de la filiale « Les Moulins de Soummam /SPA » au capital de 891.310.000 DA dont le siège social est implanté à Sidi Aich pour des raisons de rentabilité économique.

Activité et capacité de l'entreprise les Moulins de la Soummam

Son activité principale est la transformation des céréales blé dur et blé tendre, la production et la commercialisation des produits dérivés tel que : Semoule supérieure, Semoule courante, Farine supérieure, Farine panifiable, farine de blé dur. Sa capacité de trituration est de 7400 quintaux par jour, dont :

- 1500 QX blés tendre trituré donne de la farine.
- 1500 QX blés durs trituré donne de la semoule. Sa capacité de stockage de matière première est de 12500qx de blés, alors que sa capacité de stockage est de 15000 QX environ. L'effectif actuel (2011), de l'unité est de 170 agents reparti entre les deux unités de la filiale (116 salariés à l'unité de Sidi-Aich et 54 à l'unité de Kherrata).
- Les catégories des clients :
 - Grossistes ;
 - Détaillants ;
 - Boulangers ;
 - Consommateurs ;
 - Eleveurs ;
 - Fabriquant aliments de bétail ;
 - Etat et démembrements.
 -

Structures et Mission de l'entreprise les Moulins de la Soummam :

1- La structure d'organisation :

Le groupe AGRODIV Filiale Céréales des Hauts Plateaux Ex. RIAD SETIF(se situant sur un segment stratégique) met en œuvre un flux de travail qui va de la production des produits de la meunerie, semoulerie, aux déchets(son) . Le découpage des responsabilités y est conçu de manière à respecter les compétences spécifiques que le processus interne requiert pour être mené à bien. La forme de structuration projetée sera de type fonctionnel évolué.

2. - La pré-enquête

La pré-enquête, également appelée étape préliminaire ou étude préliminaire, c'est une phase initiale de la recherche au cours de laquelle on rassemble des informations préliminaires, on identifie des problèmes potentiels, et on définit les objectifs de notre recherche.

C'est une étape essentielle pour qu'on puisse orienter la recherche dans la bonne direction et on garante sa pertinence et sa faisabilité.

On ne peut faire une recherche sans qu'on fasse une pré-enquête sur le terrain comme étape première pour récolter des données sur le thème de notre recherche et de faire des suppositions sur notre problématique et nos hypothèses.

Notre enquête a été réalisée au niveau de complexe industriel & commercial « Les Moulins de la Soummam Sidi-Aich » avec l'ensemble des machinistes, du 1 Avril 2023 au 30 Avril 2023.

L'enquête n'a été pas facilement réalisée cela due à l'occupation des machinistes, malgré ça ils ont pu nous disposer un peu de leurs temps pour répondre à nos questions et ça grâce à leurs compréhension.

3. - Méthode et la technique utilisée

Les méthodes et techniques utilisées pour la recherche dépendent du domaine d'étude, de l'objectif de la recherche et des données à recueillir.

Dans tout travail de recherche on les utilise afin de répondre à la problématique posée et la vérification des hypothèses émises.

La méthode utilisée :

La partie pratique d'une recherche, également appelée phase empirique, est une étape cruciale de la recherche, car elle nous permet de recueillir des données empiriques et des informations pour étayer nos hypothèses et les questions de notre recherche et connaître la population d'étude, chaque étude demande des étapes méthodologiques qui correspondent à la nature des informations demandées c'est pour cela il faut suivre une méthode bien précise.

Dans notre étude sur les risques psychosociaux et l'épuisement au travail au sein de complexe Industriel & Commercial « Les Moulins de la Soummam Sidi-Aich », on a opté pour une

méthode qualitative. Cette dernière vise généralement à explorer des questions de recherche complexes, à recueillir des données riches en contexte et à comprendre les motivations et les perceptions des individus. Elle est souvent utilisée dans les sciences sociales, la psychologie, l'anthropologie d'autres domaines où une compréhension approfondie est nécessaire.

La technique utilisée :

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

La détermination de la technique utilisée dépend de la méthode effectuée, on constate que la technique la plus adéquate à l'étude qualitative est l'entretien et nous avons adopté cette technique pour la réalisation de notre recherche.

Chapitre V

Analyse et interprétation des résultats

1. - Présentation des caractéristiques socio-professionnelles de l'échantillon d'étude

Ci-dessous, nous présenterons tout ce qui concerne les données personnelles et les caractéristiques liées à l'échantillon que nous avons sélectionné pour notre étude, à savoir : le sexe, l'âge, niveau d'instruction, catégories socioprofessionnelle et l'ancienneté dans l'entreprise de CIC les moulins de Soummam Sidi-aich :

Tableau N°1 : Répartition de l'échantillon d'étude selon le sexe.

sexe	Fréquence
Homme	8
Femme	00
Total	14

Source : Enquête sur le terrain.

Ce tableau représente la répartition des personnes interrogées selon leur sexe. Comme nous l'avons remarqué que la catégorie des femmes n'existe pas dans le service de production des moulins, et la catégorie des hommes on a trouvé 14 membres.

L'absence de femmes dans le service de production des moulins il est dû à plusieurs facteurs, notamment des normes culturelles, des stéréotypes de genre, des préjugés, ou encore des obstacles pratiques.

Et cette absence s'explique par la nature du travail industriel et des tâches qui doivent être accomplies au sein de l'entreprise de Sempac, qui demandent des efforts physiques, que ce soit pour conduire et faire fonctionner les machines ou travailler de nuit jusqu'à des heures tardives , et la faible représentation féminine ; l'absence des femmes dans ces secteurs crée un cercle vicieux, car le manque de modèles féminins peut décourager les autres femmes de les rejoindre et le manque d'accès à l'éducation et la formation , Y'a aussi la charge de travail familial elle les empêchent aussi, puisqu'elles ont de responsabilité familiale comme la garde des enfants et les soins au membres de la famille, et pour cela on constate que tout cela peut dissuader certains femmes de choisir ces carrières et que la plupart des femmes occupent des postes administratifs.

Tableau N°02 : Répartition de l'échantillon d'étude selon l'âge

Age	Fréquence
De 30 ans à 39 ans	4
De 40 ans à 49 ans	2
De 50 et plus	2
Total	14

Source : Enquête sur le terrain.

À travers les données présentées dans le tableau qui nous montre la catégorie d'âge de notre échantillon d'étude. Nous constatons que la catégorie d'âge entre **[30 ans à 39]** ans est le plus élevé et qui contient à 4 personnes, et on remarque que la catégorie d'âge entre **[40 ans à 49 ans]** est égale à la catégorie d'âge **[entre 50 ans et plus]** la fréquence est 2.

À travers les données du tableau, cela s'explique par le fait que Sempac privilégie le recrutement de la catégorie des jeunes car c'est une catégorie capable d'évolution, et qui a la capacité d'acquérir de nouvelles compétences en plus d'être une catégorie qualifiée pour fournir la performance requise et attendue par l'entreprise, cette partie est répartie dans l'entreprise, on la trouve donc soit dans le domaine industriel soit dans le domaine administratif comme la direction des ressources humaines.

Tableau N°03 : Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Fréquence
Universitaire	00
Secondaire	06
Moyen	02
Total	14

Source : Enquête sur le terrain.

Ce tableau montre les répartitions de notre échantillon d'étude selon leur niveau d'instruction. Nous constatons que le taux de récurrence le plus élevé est pour les personnes ayant un niveau secondaire qui sont 6 membres, alors qu'il est suivi par le niveau moyen et nous constatons que

le nombre de membres dans ce niveau est de 5 personnes, tandis que dans le dernier vient le niveau primaire dans lequel nous n'avons remarqué aucune fréquence (zéro fréquence).

Tableau N°04 : Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté

L'ancienneté	Fréquence
1 an à 10 ans	02
11 ans à 20 ans	03
21 ans et plus	03
Total	14

Source : Enquête sur le terrain.

Le tableau nous montre la répartition de notre échantillon d'étude selon leur ancienneté au sein de l'entreprise. Ou nous remarquons que y'a une égalité de la catégorie d'ancienneté de **[11 ans à 20 ans]** et la catégorie de **[21 ans et plus]** avec une fréquence de 03 personnes, suivies ensuite de la catégorie qui est de **[1 an à 10 ans]**.

Nous pouvons expliquer cela car il est connu que les Moulins de la Soummam Sidi-Aich est une grande société Nationale de semoulerie, cette entreprise cherche à réconforter ses collaborateurs pour assurer leur efficacité et leur continuité dans l'entreprise, qu'elle leur offre des conditions de travail adaptées comme leur assurer un environnement sécurisé et s'efforce de leur faciliter la tâche.

La plupart des anciens travailleurs décident de continuer et stabilité dans cette entreprise, en raison de leur bonne adaptation et son sein et de leur intégration rapide dans celle-ci, en plus de leur communication efficace avec tous les membres de l'entreprise et du respect mutuel entre eux.

La catégorie des anciens salariés présentes dans le tableau, ce sont les anciens salariés qui ont donné leur fidélité à l'entreprise et leur expérience avec elle à l'approche de leur départ à la retraite.

2. - Interprétation des résultats

AXE 02 : Le côté physique

Suite à la question suivante, « **A votre avis, est-ce que le comité de présentation qui existe dans votre travail permet à éliminer la charge ou bien l'épuisement de votre travail ?** ». Nous avons pu obtenir des réponses précises que nous avons soulevées au sein du service de production en générale. Le comité dans le travail joue un rôle essentiel dans la prévention de l'épuisement professionnel, et cela dépend de sa structure, de ses objectifs et de son efficacité. Les Comités de santé et sécurité au travail, ainsi que les comités de gestion du stress, peuvent contribuer à réduire les risques d'épuisement professionnel comme l'a déclaré l'un des employés : « **oui, le comité qui existe dans notre travail permet à éliminer l'épuisement de mon travail** » (chef Moulin H, 37 ans).

Dans le cadre de cet entretien, on trouve que le nombre des employés qui ont répondu sur la question précédente par un « oui » est plus élevé par rapport à ceux qui ont répondu par un « Non », et nous avons constaté qu'il est positif qu'un comité existe dans le travail pour aider à éliminer l'épuisement professionnel. Les comités de ce type elles identifient les causes de l'épuisement, en mettant en œuvre des mesures préventives et en favorisant un environnement de travail plus sain.

- En ce qui concerne la question suivante, que nous avons adressée aux machinistes de service de production des moulins dans l'entreprise, qui comprenait : « **Est-ce que votre travail provoque des risques physique, (si oui, les quels ?)**, Nous avons obtenu la même réponse par les répondants que nous avons interrogés, et son contenu était « **oui, mon travail provoque des risques physiques étant donné que je travaille sur machine** ». (Chef Moulin H, 30 ans) cela a été confirmé par le chef meunier (H, 55ans) à travers sa réponse ou il a déclaré « **tant que je travaille en tant que chef meunier peut également comporter certains risques physiques. Et cela peut inclure des blessures liées à la manipulation d'équipements lourds, des risques de brûlures ou de coupures lors de la manipulation de produits alimentaires, ainsi que des risques liés à l'exposition de poussière du blé et la complète** ». Sur la base de ces réponses, nous avons constaté que les machinistes sont souvent exposés à des risques physiques en raison de la nature de leur travail qui implique souvent l'utilisation de machines lourdes et potentiellement dangereuses. De plus, certains environnements de travail présentent des dangers tels que des produits chimiques ou des températures extrêmes.

- Nous avons posé la question suivante : « **En pensant aux caractéristiques de vos tâches, globalement êtes-vous senti(e) épuisé(e) par ces dernières ?, (Si oui quels sont les symptômes que vous ressentez au travail ?)** », et nous avons obtenu des réponses de la plupart des employés indiquant : « oui, on s'est senti épuisé par les caractéristiques de nos tâches »,

- Nous avons également posé la question suivante : « **Selon vous, pensez-vous que les exigences de votre travail en terme de compétence vous permettent de se sentir efficace et mieux adapté sur le plan professionnel ? (Si non dites-nous pourquoi ?)** », Nous avons constaté que tous les employés pensent la même chose, que les exigences de leurs travail en terme de compétence leurs permettent de se sentir efficace et mieux adapté sur le plan professionnel.

D'après cet entretien qu'on a fait avec les machinistes des Moulins de blé, on remarque que ces derniers ils ont acquis une expertise spécifique dans la manipulation des machines et des équipements utilisés dans les Moulins de blé.

Leur connaissance approfondie des procédures de production et de la maintenance des machines leur donne une confiance en leur capacité et une satisfaction professionnelle à accomplir leur travail de manière efficace, car ils sont capables de relever les défis et de fournir un travail de qualité. De plus, en étant spécialisés dans ce domaine, ils se sentent valorisés et reconnus pour leurs compétences. Cela contribue à renforcer leur sentiment d'accomplissement professionnel.

Axe 03: Le côté psychologique

Suite à la question suivante : « **selon vous, est-ce que les opportunités qui existent dans votre entreprise en matière de développement de vos compétences ont des sources de motivation, des sources qui luttent contre l'épuisement ?** ». Nous avons constaté que tous les machinistes ont la même réponse sur notre question, et la réponse est oui, les opportunités qui existent dans leur entreprise en matière de développement de leur compétence ont des sources de motivation, des sources qui luttent contre l'épuisement.

Nous avons obtenu des réponses précises et détaillées qui nous expliquent ses opportunités.

En ce qui concerne la question suivante : « **pensez-vous que votre travail actuel a du sens et une signification au point de faciliter votre adaptation professionnel ?** », L'un des employés a répondu : « **Oui, je trouve du sens et de la signification dans mon travail au point de faciliter mon adaptation professionnel, mon travail me passionne et me permet de s'épanouir professionnellement** » (Chef Moulin, H, 58 ans).

Enfin, on a posé cette dernière question : « **En pensant aux caractéristiques de vos tâches, globalement avez-vous pensez à quitter votre entreprise et /ou votre service actuel ?** » Nous avons constaté qu'ils ne pensent pas à quitter leur entreprise Comme l'un des machinistes a répondu : « **j'ai jamais envisagé de quitter mon entreprise car je suis satisfait et mon bien-être est préservé au sein de mon poste actuel, et étant donné que je suis enfin de carrière** » (Chef Moulin, H, 58 ans).

D'après ce que nous avons constaté, le fait que les machinistes ne pensent pas à quitter leur entreprise, cela est attribué à plusieurs raisons liées aux caractéristiques de leur travail et à leur satisfaction professionnelle.

On remarque que les machinistes sont en poste depuis longtemps dans leur entreprise actuelle, et cela grâce à leurs bonnes relations avec leurs collègues.

Certains employés développent un effort attachement à leur entreprise en raison de la culture et l'histoire de Sempac, même leur relations avec les dirigeants, ils développent une expertise et des compétences spécifiques au fil du temps. Chacun a des motivations différentes pour rester dans son emploi.

3. - Discussion des résultats de la recherche

Discussion des hypothèses :

3.1 - Discussion de la première hypothèse

D'après les résultats et les données obtenus, on peut dire que notre première hypothèse qui consiste à dire que « les risques psychosociaux ont un impact significatif sur le développement de l'épuisement professionnel », Nous avons collecté et analysé les données et les informations que nous avons obtenus suite à notre entretien avec les machinistes du service de Production des moulins de la Sempac ; on peut constater que tous les enquêtes subissent un

épuisement dans leurs travail, mais chacun à son degré d'épuisement , et que la majorité des machinistes ont un épuisement élevé dans chacune des dimensions tels que la charge de travail, Le manque de contrôle ,Le soutien social , L'insécurité de l'emploi, le manque de reconnaissance, L'injustice organisationnelle.

A travers ces résultats, nous sommes venus confirmer notre première hypothèse à savoir que « les risques psychosociaux ont un impact significatif sur le développement de l'épuisement professionnel ».

3.2. - Discussion de la deuxième hypothèse

Après notre entretien avec un certain nombre des machinistes du service de production de la Sempac pour valider notre seconde hypothèse « les risques psychosociaux au travail ont un effet sur l'épuisement mental ». Nous avons pu obtenir de nombreuses données qui nous ont permis de savoir que la santé mentale des machinistes n'est pas rassurée parce qu'il y'a toujours du :

Stress chronique, la charge de travail et le manque de soutien et d'autonomie.

A travers ces résultats que nous avons analysé, et nous sommes venus confirmer cette hypothèse en savoir que « les risques psychosociaux au travail ont un effet sur l'épuisement mental ».

Conclusion Générale

Conclusion Générale

Conclusion:

A l'issu de notre étude qui a été réalisé au sein de « les moulins de la Soummam Sempac Sidi Aich » qui porte sur le thème « la prévention des risques psychosociaux et l'épuisement professionnel au travail », nous avons peu vérifié nos hypothèses émises dans la recherche.

Tout au long de notre recherche , nous avons pris ce variable, les risques psychosociaux et sa dimension, et nous avons essayé de faire un lien avec les salariés au sein de l'entreprise. Alors, les risques psychosociaux.au travail sont à la fois un symptôme de «malaise dans la société» et un paradoxe vivant, le travail et l'entreprise étant à la fois maltrai-tants et soignants.

Pour l'instant, ces risques professionnels constituent un défi, une urgence et une opportunité de progrès pour tous.

Le concept d'épuisement professionnel fait l'objet depuis son émergence dans les années 1970 d'une attention très soutenue, aussi bien de la part des chercheurs que des professionnels de terrain.

A partir des résultats de notre étude qui démontre l'impact des risques psychosociaux sur l'épuisement professionnel et l'effet de ces risques sur l'épuisement mental et physique , ce phénomène existe bel et bien chez les salariés de Sempac sidi aich

En mettant l'accent sur la prévention, les entreprises peuvent créer des environnements de travail sain et favorables, bénéficiant à la fois aux employés et à l'organisation dans son ensemble. On est fier du travail accompli et on espère que ce mémoire contribuera à sensibiliser davantage sur les question essentielle.

L'humain pourra retrouver, au-delà du salaire, ce qu'il a trop souvent perdu, sa place, sa joie au travail.

ANNEXES

ANNEXE 01

Guide d'entretien

Le guide d'entretien fait partie de la préparation de mémoire de fin de cycle , étudié en vue d'un master en psychologie du travail, organisation et gestion des ressources humaines. Il est destiné aux salariés de l'entreprise de CIC les moulins de Soummam Sidi-Aich, qui est spécialisé de la transformation des céréales blé dur et blé tendre, et aussi dans la production et la commercialisation des produits dérivés tels que : Semoule supérieur, semoule courante, farine supérieur, farine panifiable, farine blé dur. En vue d'évaluer le rôle des caractéristiques du travail (variété, autonomie, l'identité et la signification du travail) dans l'adaptation professionnel et l'évitement des risques psychosociaux (épuisement professionnel et l'intention de quitter le service ou l'entreprise). Il nous semble utile de vous rassurer que l'anonymat est bon garantie, et que les informations de ce présent guide d'entretien ne seront utilisées que pour des fins purement scientifiques. Pour cette raison, nous vous prions de bien vouloir répondre avec sincérité pour que notre étude atteigne son cadre objectif et scientifique. Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration et veuillez croire l'expression de notre grand respect.

Annexe 01: Données socioprofessionnelles :

1. Le genre : Féminin () Masculin ().
2. L'âge :ans.
3. Le Niveau d'instruction : Moyen () Secondaire () universitaire ().
4. Quelle est votre formation initiale ?.....
5. Ancienneté professionnelle :ans
6. Le poste occupé :.....

Annexe 02: le côté physique :

1. A votre avis, est-ce que le comité qui existe dans votre travail permet à éliminer la charge ou bien l'épuisement de votre travail ?

.....

Annexes

2. Est-ce que votre travail provoque des risques physique, (si oui, les quels) ?

.....
.....

3. En pensant aux caractéristiques de vos taches, globalement êtes-vous senti (e) épuisé (e) par ces dernières? Oui () Non () *Si oui quels sont les symptômes que vous ressentez au travail ?

.....
.....

4. Selon vous, pensez-vous que les exigences de votre travail en termes de compétences vous permettent de se sentir efficace et mieux adapté sur le plan professionnel ? Oui () Non () *Si non dite nous pour quoi ?

.....
.....

Annexe 03 : le côté psychologique :

1- Selon vous, est-ce que les opportunités qui existent dans votre entreprise en matière de développement de vos compétences ont des sources de motivation, des sources qui lutte contre l'épuisement?

2- Pensez-vous que votre travail actuel a du sens et une signification au point de faciliter votre adaptation professionnel? Oui () Non () *Si non dite nous pour quoi ?.

.....
.....
.....

3-En pensant aux caractéristiques de vos taches, globalement avez-vous pensez à quitter votre entreprise et /ou votre service actuel? Oui () Non ()

.....
.....

Annexes

ANNEXE 02

Secteur d'activité	Secondaire
Forme juridique	Entreprise Publique Economique (EPE)
Raison Sociale	C.I.C Les Moulins de la Soummam Sidi Aich
Adresse du siège Social	BP 62A Route de la gare Sidi Aich
Objet Social	Commune de Sidi Aich Wilaya de Bejaia
Téléphone	034 86 07 71
Fax	034 86 07 71
E-mail	CIC- soummam@agrodiv.dz
Date de création	Octobre 1997
Date d'entrée en activité	Octobre 1997

Ouvrages

Ouvrages

Ouvrages :

- 1- Phylippe ZAWIEJA Frank GUARNIER, l'épuisement professionnel diagnostic, analyse, prévention , ARMAND COLIN, 5 rue Laromiguière, 75005 Paris , 2015 .
- 2- Marie-José Lacroix « réalités des risques psychosociaux », GERESO Édition 2017,2019 .
- 3- Montreuil Elodie, «prévention des risques psychosociaux », Durnod, Paris, 2011 .
- 4- Loïc Lerouge« Risques psychosociaux au travail », Édition L'harmattan , 2009.
- 5- ANGERS.Maurice, 1997, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Édition Casbah, Alger.
- 6- BOUDOUKHA Abdel Halim,2009, Burn-out et traumatismes psychologiques, Édition DUNOD, Paris .
- 7- MAURANGES A,2002, Stress et syndrome d'épuisement professionnel Soins .
- 8- TRUCHOT, D. (2015). « Épuisement professionnel et burn out. Concepts, méthodes, interventions Paris, Dunod.
- 9- FREUDENBERGER, H.J. (1974). « Staff burn out ». Journal of social issue, 30 (1), 159- 165.
- 10- MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1981). "Maslach Burn out Inventory". Research Edition. Consulting Psychologists Press. Palo Alto (California).

Thèses :

1. BOULKROUNE.N, (2007-2008) ,le syndrome de burn-out chez les enseignants de supérieur, université Mentouri de Constantine, faculté des sciences humaines et sociales, département de psychologie, des sciences de l'éducation et d'orthophonie, spécialité psychologie clinique.
2. ARAB Nadjim (2018/2019), l'épuisement professionnel et son impact sur le rendement des urgentistes , l'EPH d'Amizour , Béjaia.
3. BENNACER Soraya, BENKAID Nesrine, (Les risques psychosociaux au travail étude descriptive réalisée au sein de l'organisme d'EPH d'amizour.
4. NICOLAS PICHON (2014,2015) ,Les risques psychosociaux

Résumé :

Les risques psycho sociaux et leur prévention sont devenus une préoccupation majeure dans le domaine de la santé mentale au travail, consacrée notamment par l'entrée dans le code du travail de la réglementation relative au harcèlement moral. La question recouvre des situations de nature différente, du stress à l'épuisement professionnel en passant par les difficultés relationnelles au sein d'un collectif de travail et la souffrance morale, jusqu'au harcèlement proprement dit. Un nombre grandissant de salariés se dit concerné : l'administration du travail se doit donc de se saisir du problème et de proposer des pistes pour l'action préventive. Elle a ainsi fait des risques psychosociaux un des axes prioritaires de l'action de ses services au sein du Plan Régional Santé Travail de Bourgogne.

Les questions relationnelles, comportementales et organisationnelles posées, leur subjectivité, le passage de l'individuel au collectif rendent l'évaluation, l'action et la prévention délicates. C'est pourquoi il est impératif de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés, inspection du travail et médecins du travail notamment, afin de mettre en œuvre, de concert, des compétences, des savoirs, des outils complémentaires et, ainsi, aboutir à une synergie dont on ne saurait se passer eu égard à la complexité du sujet.

Ces acteurs de terrain, essentiellement médecins du travail, agents de contrôle et des services de renseignements de l'inspection du travail, ont manifesté le souhait de disposer d'informations et d'outils d'intervention pour leur activité au quotidien. C'est pourquoi deux groupes de travail, composés l'un de médecins du travail, l'autre d'agents de contrôle, ont réalisé ce vade-mecum, permettant d'orienter et de faciliter l'action. Cet ouvrage, conçu par ceux-là mêmes qui interviennent en entreprise, se veut un document support d'aide au diagnostic, à l'action, à la décision, à l'orientation des salariés, auquel les acteurs de terrain pourront recourir dans le quotidien de leur action de prévention des risques psychosociaux.