



Université Abderrahmane Mira BEJAIA
Faculté des sciences humaines et sociales
Département des sciences sociales

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sociologie
Option : Sociologie du Travail et des Ressources Humaines

Thème

La justice organisationnelle et la santé au travail

Etude pratique : Entreprise RAMDY Akbou

Réalisé par :

M^{elle}: BELKAID Sonia

M^{elle}: AOUDIA Saliha

Encadré par :

D^r: DJEFFAL Mokrane

Session juin 2017

Remerciements

Nous tenons à remercier en premier le bon dieu le puissant pour nous avoir donné la force et le courage d'accomplir ce modeste travail.

Ce travail ne serait pas aussi riche sans l'aide de notre promoteur M^{er} DJEFFAL. On le remercie pour la qualité de son encadrement.

Nos profonds remerciements pour l'ensemble de personnel de l'entreprise RAMDY.

Enfin nous remercions plus fort tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

Dédicace

« Rien n'est aussi bien à offrir que le fruit d'un labeur qu'on dédie du fond du cœur à ceux qu'on aime et qu'on remercie en exprimant la gratitude et la reconnaissance durant toute notre existence »

❖ À mes très chères personnes dans ma vie « papa et maman » qui ont attendu espérer ma réussite, qui m'ont aidé d'être à la hauteur, pour leur sacrifices, amours, tendresses, soutiens et leur prières tout au long de mon trajet d'étude. Je vous offre aujourd'hui cette pensée pour confirmer toute importance que vous révèrez à mes yeux, c'est une chance d'avoir comme parents.

« Je vous aime »

❖ A ma chère grande mère, que dieu l'offre une bonne santé anchalah.

❖ A mon cher frère « Salim ».

❖ A ma belle-sœur « Rahima » qui m'a aidée et m'a soutenue

❖ A mes adorables sœurs « Lydia » et « Sabrina » qui sont toujours à mes côtés

« Je vous adore, que dieu les protège »

❖ Je tiens aussi à remercier mon encadreur « DJAFFEL Mokrane » qui m'a guidé durant tout mon parcours.

❖ Je dédie ce modeste travail à tous mes professeurs de primaire jusqu'aujourd'hui.

saiha

Dédicaces

Avec un cœur plein de joie, je dédie ce modeste travail :

❖ *A mes chers parents qui sont la source de mon savoir et courage et à qui je témoigne mon respect, mon amour et ma réussite. Que dieu les procure une longue vie.*

❖ *A ma chère sœur, son époux et leur fils*

❖ *A mes adorables frères, leurs épouses et leurs enfants.*

❖ *A ma belle famille.*

❖ *A mon chère fiancé.*

❖ *A tous mes amies et à tous ceux qui me connaissent.*

SONIA

SOMMAIRE

- **Remerciement**
- **Dédicace**
- **Liste des abréviations**
- **Liste des tableaux**
- **Introduction**

La partie théorique :

Chapitre I : cadre méthodologique de la recherche

1. Problématique -----	01
2. Les hypothèses -----	05
3. Définition des concepts -----	05
4. Les raisons de choix de thème-----	09
5. Les objectifs de la recherche -----	10
6. Les études antérieures -----	10

Chapitre II: la justice organisationnelle

Préambule

1. La justice organisationnelle définition et fondement-----	14
2. Les théories de la justice organisationnelle-----	16
3. Les dimensions de la justice organisationnelle-----	18
3.1 La justice distributive-----	18
3.2 La justice procédurale -----	20
3.3 La justice interactionnelle-----	22
4. Influences réciproque de différentes dimensions de la justice -----	23
5. Les conséquences de la justice organisationnelle sur la santé psychologique -----	24

6. Les conséquences de la justice organisationnelle-----	26
7. Facteurs déterminants de la perception de la justice organisationnelle -----	35
8. De quoi dépend le sentiment de justice en entreprise -----	38
9. Le sentiment d'injustice-----	39

Résumé de chapitre

Chapitre III : la santé au travail

Préambule

1. Définition de la santé au travail -----	41
2. L'histoire des atteintes à la santé au travail-----	41
3. L'évolution de la problématique de la santé au travail-----	42
4. Les théories de la santé au travail-----	45
5. Les dimensions de la santé au travail-----	47
5.1. Le bien être-----	47
5.1.1. Les dimensions de bien-être au travail -----	48
5.1.2. Les modèles de bien-être au travail-----	49
5.1.3. Les différentes approches de bien-être au travail -----	52
5.1.4. Pourquoi s'intéresse-t-on au bien-être au travail-----	53
5.1.5. Les lois de l'OMS sur le bien-être au travail -----	54
5.1.6. Le bien-être au travail et ses impacts -----	55
5.2. La détresse psychologique -----	55
5.2.1. Les dimensions de la détresse psychologique -----	56
5.2.2. Les causes de la détresse psychologique -----	57
5.2.3. Les modèles de la détresse psychologique-----	58
6. Les outils de mesure de la santé au travail-----	61
7. Différents approches en santé psychologique au travail -----	62
8. Pourquoi la santé au travail -----	65

Résumé de chapitre

Chapitre IV : la méthodologie suivie sur le terrain

Préambule

1. Pré-enquête -----	69
2. La méthode utilisée -----	70
3. La technique utilisée -----	71
4. L'échantillon -----	72
5. Les contraintes de la recherche -----	77
6. Présentation de l'organisme d'accueil -----	77

Résumé de chapitre

Chapitre V : analyse et interprétation des résultats

Préambule

1. Analyse et interprétation de la première hypothèse -----	81
2. Analyse et interprétation de la deuxième hypothèse -----	83
3. Analyse et interprétation de la troisième hypothèse -----	85
4. Analyse et interprétation de la quatrième hypothèse -----	88

Résumé de chapitre

Conclusion

Listes bibliographique

Annexes

Liste des abréviations

OMS	Organisation Mondiale de la Santé
SST	Santé et Sécurité au Travail
TMS	Trouble Musculo-Squelettique
OCB_s	Organizational Citizenship Behaviors traduit en français : les comportements de citoyenneté organisationnelle
OCBO	Les comportements de citoyenneté organisationnelle orientés envers l'organisation
OCBI	Les comportements de citoyenneté organisationnelle orientés envers les individus
SPSS	Statistique Programme Science Sociale

La liste des tableaux

Numéro	Titre du tableau	La page
n° 01	Récapitulatif des échelles de mesure retenues	72
n° 02	Répartition de l'effectif selon âge	73
n° 03	Répartition de l'effectif selon le sexe	74
n° 04	Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction	74
n° 05	Représentation de l'effectif selon la situation familiale	75
n° 06	Répartition de l'effectif selon la fonction	75
n° 07	Répartition de l'effectif selon l'ancienneté	76
n° 08	La corrélation entre la justice organisationnelle et le bien être	81
n° 09	La corrélation entre la justice organisationnelle et la détresse	83
n° 10	Représentation des moyennes des deux catégories par rapport au bien être au travail	85
n°11	Représente le t de student pour la vérification de la différence entre les salariés mariés et les salariés célibataires par rapport au niveau de bien être au travail	86
n° 12	Représentation des moyennes des deux catégories par rapport à la détresse	88
n° 13	Représente le test de student pour vérifier la différence entre les salariés mariés et les salariés célibataires par rapport au niveau de la détresse	89

Introduction

Les sciences sociales ont développé une approche descriptive de la façon dont les individus évaluent en termes de justice les situations de travail et y réagissent lorsque ce sentiment de justice n'est pas atteint (Greenberg et Lind, 2000). Cette approche, aujourd'hui connue sous le nom de justice organisationnelle (Greenberg, 1987), s'est développée depuis les années 1960 autour de trois dimensions principales qui reflètent les préoccupations de justice des individus dans leur travail. La première dimension concerne le sentiment de justice dans les diverses formes de récompense attribuées en échange des contributions d'un individu. Cette perception de justice dans la distribution des ressources est appelée justice distributive. Celle-ci n'est pas le seul facteur dans les perceptions de justice des salariés. Une seconde dimension renvoie à la justice des procédures utilisées pour permettre la distribution des ressources. Il s'agit de la justice procédurale. Plus tard, une troisième dimension a émergé dans les recherches, celle du sentiment de justice lié au traitement interpersonnel dont les salariés font l'objet notamment de la part de leurs responsables. Elle a été conceptualisée sous le nom de justice interactionnelle. Aujourd'hui, la justice interactionnelle est souvent subdivisée en deux catégories, la justice interpersonnelle qui renvoie au respect de la personne et la justice informationnelle qui concerne les informations dont l'individu dispose par rapport à une décision prise. Ces différentes dimensions ont des conséquences importantes sur la santé au travail.

La santé au travail est définie comme un construit supérieur qui englobe deux dimensions : la détresse et le bien être au travail, la détresse s'exprime par les quatre dimensions suivantes : l'auto-dévalorisation, l'irritabilité-agressivité, l'anxiété-dépression et le désengagement sociale. Quant au bien être, il s'exprime par les six dimensions suivantes : l'estime de soi, l'équilibre, l'engagement sociale, la sociabilité, le contrôle de soi et des événements et le

bonheur. Le bien être représente ainsi bien plus que la simple image inversée de la détresse.

La cause principale qui nous a poussés à traiter ce thème « la justice organisationnelle sur la santé au travail », c'est d'acquérir des nouvelles connaissances sur le thème et de montrer la relation entre justice organisationnelle et la santé au travail.

Pour notre recherche nous avons structuré notre travail comme suit :

La première partie est théorique, elle contient trois chapitres, le chapitre de cadre méthodologique de la recherche, ou on a commencé par la problématique, les hypothèses, définition des concepts, les raisons de choix du thème, les objectifs de la recherche et les études antérieurs faites sur l'équité organisationnelle et la santé au travail. Le deuxième chapitre porte sur la première variable de notre recherche qui est « la justice organisationnelle », dans ce sens on va présenter fondements et définition de la justice organisationnelle, ses dimensions, ses conséquences sur la santé au travail, les facteurs déterminants de sa perception. Le troisième chapitre porte sur la deuxième variable de notre recherche qui est « la santé au travail », dans ce sens on va présenter l'histoire des atteintes à la santé au travail, l'évolution de la problématique de la santé au travail, ses théories, ses dimensions, outils de mesure de la santé.

La deuxième partie est la partie pratique qui est divisé en deux chapitres : la méthodologie suivie sur le terrain qui contient la pré-enquête, la méthodologie suivie sur le terrain, l'échantillon, les outils de collecte des données, la collecte des données et la présentation de lieu de l'étude. A la suite de la partie, on entame le deuxième chapitre qui est l'interprétation l'analyse des résultats. Et enfin, on termine notre recherche avec une conclusion qui jumèle les données de l'étude.

En somme, la recherche est une simple tentative et une étape importante pour l'obtention d'un diplôme et c'est dans ce sens qu'on s'est engagé pour faire une petite démarche sur les concepts « la justice organisationnelle et la santé au travail » ou on souhaitera de porter le plus possible d'importance sur le sujet en tant que notion nouvelle dans la société algérienne et plus spécifiquement au sein des entreprises et les organisations de travail.

Chapitre I

Cadre méthodologique de la recherche

Partie théorique

1. La problématique :

Dans le contexte d'aujourd'hui, le travail occupe une place majeure dans notre quotidien. Ce qui a poussé les individus à donner de l'importance à la manière dont ils sont traités dans l'organisation qui les emploie à savoir: les conditions de travail, la sécurité, la justice organisationnelle.

La justice organisationnelle représente un élément clé de la compréhension des comportements des individus dans l'organisation. Les individus réagissent à partir de leur perception. Pour, anticiper, comprendre, modifier leur réaction, ils convient donc de saisir les éléments contribuant à leur perception de la justice organisationnelle. Cette perspective des sciences sociales est une approche descriptive qui s'interroge sur les conditions contribuant aux perceptions de la justice organisationnelle. Elle s'efforce également d'en prédire les conséquences. (Admane et al, 2014)

« La justice organisationnelle donc fait référence aux règles et aux normes sociales qui régissent l'entreprise au plan de la distribution des ressources, des processus et des procédures conditionnant cette distribution et des relations interpersonnelles. Elle reflète ainsi le jugement qu'un employé porte face aux récompenses, aux procédures et aux relations interpersonnelles existantes au sein de son organisation ou département. Alors il s'agit de l'évaluation faite par l'employé de la présence ou non de la justice organisationnelle. Les études dans ce domaine de recherche s'intéressent souvent aux perceptions de justice. Ces perceptions porteront sur différentes facettes de l'organisation de travail, dont les récompenses, les procédures et les relations interpersonnelles ». (Salek, 2008) ; p 24

Selon Greenberg(1993) la justice organisationnelle se manifeste sous forme de trois dimensions : la justice distributive peinaît à donner des explications suffisantes aux attitudes et comportements adoptés par les salariés

et ne donnait qu'une vision partielle de la justice organisationnelle, tandis que la justice procédurale est considéré comme un ensemble des moyens, des outils et des procédures utilisés par l'organisation pour faire face aux décisions basée sur des informations précises, et que la justice interactionnelle se repose sur le respect, dignité, des explications et l'honnêteté dont fait preuve le décideur a l'égard de ses subordonnés. Greenberg (1993) propose en effet une structure alternative de la justice organisationnelle qui conduit à envisager quatre dimensions, il considère que la justice interactionnelle doit être séparée en deux : la justice informationnelle et la justice interpersonnelle. La justice informationnelle renvoie aux explications et informations relatives aux procédures et rétributions fournies par le décideur à ses collaborateurs. La justice interpersonnelle est liée quant à elle à la mesure dont laquelle les salariés sont traités avec respect et dignité par les décideurs chargés de la mise en œuvre des procédures et des rétributions. (Rojot et al, 2014)

Cependant, les changements majeurs qu'a connue l'organisation du travail au cours des dernières décennies semblent avoir des conséquences sur la santé des employés.les salariés sont essentiellement intéressées a rétablir un équilibre entre leurs contributions et leurs rétributions, c'est ainsi que la justice organisationnelle apparait comme l'un des éléments principaux à traiter par la direction. La mise en place d'une bonne et équitable justice dans l'organisation lui permet, non seulement, de réduire des couts supplémentaires inutiles mais aussi de préserver la santé de ses salariés. De ce fait, il semble que la justice organisationnelle joue un rôle essentiel au travail. C'est d'autant plus important qu'elle représente pour les salariés, l'un des facteurs de motivation ou de démotivation. (Salhi Maroua, 2016)

« De récentes études démontrent un lien significatif entre la perception de justice et la santé des travailleurs, une justice organisationnelle déficiente semble être reliée à différent problèmes de santé. Les employés qui se

perçoivent comme étant des victimes de procédures et de traitement injuste verront leurs niveaux de stress et de tension au travail augmentés. De plus, les employés qui perçoivent une injustice peuvent développer de la détresse psychologique, de l'épuisement professionnelle ou encore des troubles de sommeil » (Salek, 2006) ; p 28

Selon l'OMS (1946) la santé au travail est définie comme un état de bien être physique, mental et social optimal résultent d'un milieu du travail sûr et salubre dans le quel les travailleurs peuvent exercer une influence sur leur propre travail et accomplir des taches professionnelles motivantes.

La santé au travail est définie brièvement comme l'état d'équilibre psychique d'une personne à un moment donné, s'apprécié, entre autres, à l'aide des éléments suivants : le niveau de bien être subjectif ; exercice des capacités mentaux et la qualité des relations avec le milieu. Elle résulte d'interaction entre des facteurs biologiques, psychologiques et contextuels qui sont en évolution constante et s'intègrent de façon dynamique chez la personne, elle est influencée par des relations multiples et interdépendantes telles que les conditions économiques, sociales, culturelles, environnementales et politiques (Greenberg et al, 1985).

Le but de notre recherche est donc d'élargir les connaissances sur la justice organisationnelle en étudiant ses liens avec la perception de santé au travail. A partir d'une analyse approfondie des études portant sur le sujet ainsi que des données de notre propre étude, nous tenterons de répondre à la question de recherche suivante :

Y'a-t-il une relation entre la justice organisationnelle (distributive, procédurale et interactionnelle) et la santé au travail ? Autrement dit :

- Y'a-t-il une relation entre les types de justice organisationnelle et le bien être au travail ?
- Y'a-t-il une relation entre les types de justice organisationnelle et la détresse au travail ?
- Y'a-t-il une différence dans le niveau de bien être au travail entre les salariés mariés et les salariés célibataires ?
- Y'a-t-il une différence dans le niveau de détresse entre les salariés mariés et les salariés célibataires ?

2. Les hypothèses :

Les interrogations de la problématique orientent notre étude vers la vérification de ces quatre hypothèses.

Selon Madeleine Grawitz : « L'hypothèse est une proposition de réponses de la question posée, elle tente à formuler une relation entre des faits significatifs »

Hypothèses suivantes :

- Il y'a une relation significative entre les types de justice organisationnelle (distributive, procédurale et interactionnelle) et bien être au travail.
- Il y'a une relation significative entre les types de justice organisationnelle (distributive, procédurale et interactionnelle) et la détresse au travail.
- Il ya une différence significative entre les salariés mariés et les salariés célibataires par rapport au niveau de bien être au travail.
- Il ya une différence significative entre les salariés mariés et les salariés célibataires par rapport au niveau de détresse.

3. Définition des concepts clés :

a- La justice organisationnelle :

Selon Greenberg(2004) la justice organisationnelle s'intéresse aux moyens utilisés par les employés pour déterminer s'ils ont été traités de façon équitable et d'autre part aux effets de la justice des traitements reçus sur le comportement des employés.

D'après la définition de Folger et Gropanzano, la justice organisationnelle fait référence aux règles et aux normes sociales qui régissent l'entreprise au plan de la distribution des ressources, des processus des procédures

conditionnant cette distribution et des relations interpersonnelles entourant celle-ci. Elle reflète ainsi le jugement qu'un employé porte face aux récompenses aux procédures et aux relations interpersonnelles existantes au sein de leur organisation où département. Comme il s'agit de l'évaluation faite par l'employé de la présence ou non de la justice organisationnelle, les études dans ce domaine de recherche s'intéressent souvent aux perceptions porteront aux différents facteurs de l'organisation du travail, dont les récompenses, les procédures et les relations interpersonnelles. (Salek, 2006)

Définition opérationnelle :

La justice organisationnelle est un processus qui se base une organisation, elle concerne les contributions et les rétributions qui englobe un ensemble des procédures et des moyens a utilisés pour faire face aux décisions et le respect, dignité a ses subordonnés.

b- La justice distributive :

Selon le dictionnaire sociologique, on nome principes de justice distributive les règles où critères définissant la manière dont les ressources d'un groupe doivent être répartie entre ces membres. Les principes les plus souvent distinguer sont le mérite (propos rationalité entre les contributions et les gratifications des participants), le besoin (découplage des contributions et des gratifications et répartition en fonction de l'utilité espérée) et le statue (répartitions sur la base de l'identité sociale des membres, avec pour cas particulier important l'égalité) (Boudon et al, 2012)

Définition opérationnelle :

La justice distributive est une évaluation qu'un employé fait de sa contribution à l'entreprise par rapport à ce qu'il reçoit.

c- La justice procédurale :

« La justice procédurale fait référence à la perception de justice en regard des règles et des procédures utilisées pour déterminer la rétribution » (Clouter, 2004).

La justice procédurale est un terme juridique se référant à l'honnêteté d'être impliqué dans la prise de quelqu'un à la cour, d'atteindre une procédure de décision dans l'évaluation d'un cas où pour déterminer un système juridique, dans son ensemble où la justice procédurale est présente ; les gens demandent si les procédures sont justes et raisonnables. (www.laisseterre.com).

Définition opérationnelle :

La justice procédurale est l'ensemble des moyens, des outils, des procédures utilisées par l'organisation pour faire face aux décisions.

d- Justice interactionnelle :

La justice interactionnelle correspond à la perception qu'un individu se fait de la qualité des communications et des échanges avec ses supérieures, lorsque les individus se sentent traités avec respect et dignité, ils ont tendance à percevoir leur milieu de travail comme équitables. (Salek, 2006).

Définition opérationnelle :

La justice interactionnelle se pose sur le respect, la dignité et l'honnêteté dont fait preuve le décideur à l'égard de ses subordonnés.

e- La Santé au travail :

Selon Massé et al (1998), la santé au travail aborde souvent le sujet à partir des concepts de stress, d'épuisement professionnel, de bien être et de détresse. Le bien être est comme la détresse, une dimension de la santé et qu'il ne représente pas le pôle opposé de la détresse.

d'après la définition de l'OMS (1946), la santé se définit comme un état de bien être complet, comprenant l'état physique, mental, social, environnemental... donc la santé n'est pas seulement le fait d'être malade ou d'être atteint d'une affirmité. C'est une notion relative ressentis par chaque individus aucune mesure réelle ne peut mesurer la santé, puisque la santé est le fait de satisfaire tous ses besoins (affectifs, nutritionnels, relationnels, sanitaires...). En médecine, la santé est l'absence de maladies.

D'après le dictionnaire sociologique, la santé au travail peut se définir comme suit : le mot santé fait référence a la capacité mentale, physique et spirituelle de vivre, de travailler et d'interagir joyeusement avec l'environnement. (Ganginlhem, 1990).

Définition opérationnelle :

La santé au travail est l'état bien faisant de l'être humain, physique, moral et le sentiment d'être aise dans soit même, se sentir en forme et bien dans la tête et absence de toutes maladies.

f- Le bien être au travail :

Il se définit comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans la quelle un travail est effectuée.

Le concept de bien être est aujourd'hui un moyen de dépasser certaines difficultés au travail caractérisées par une recherche constante d'amélioration de la productivité de la motivation et avec de plus en plus exigeante vis-à-vis des salariés. (Achte et al, 2010).

C'est l'état de bien être physique, mental et sociale, est un concept qui regroupe la qualité de vie, la sécurité au travail, la protection de la santé des travailleurs, des charges psychosociaux occasionnées par le travail d'hygiène du lieu de travail, d'ergonomie, d'embellissement des lieux de travail, de mesure prise par l'entreprise en matière d'environnement (Louche, 2007).

La définition opérationnelle :

Le bien être est l'état de sentir dans sa peau, tranquille dans le milieu de travail et en bonne santé physique et mentale, loin des troubles mentaux et de stress.

g- La détresse psychologique :

La détresse psychologique est un terme générique qui englobe un ensemble des symptômes qui témoignent d'une atteinte à la santé et au bien être psychologique d'une personne, les principaux symptômes de détresse psychologique sont une fatigue importante, l'anxiété, l'irritabilité, la dépression et l'épuisement professionnel. (Roy, 2009).

Définition opérationnelle :

La détresse est le surmenage et la fatigue du cerveau des travailleurs, le travail sans arrêt surtout le travail de nuit, manque de repos physique et moral, qui provoque des troubles de santé et qui perturbent l'existence quotidien au travail.

4. Les raisons de choix du thème :

Dans cette étape si important de la recherche scientifique nous tenons à faire remarquer que le choix que nous avons porté à ce sujet n'est pas le fait du hasard, plusieurs raisons nous ont amené à porté la réflexion sur ce type de sujet, ces raisons sont aussi pertinentes les une que les autres :

- Acquérir des nouvelles connaissances sur la justice organisationnelle au sein de milieu professionnel Algérien.
- Montrer l'importance de l'équité organisationnelle dans la construction du bien être au travail.
- Vérifier si l'entreprise algérienne se préoccupe de l'équité et du bien être des salariés.

- Monter la relation entre l'équité organisationnelle et la santé au travail.

5. Les objectifs de la recherche :

L'objectif d'une recherche concerne les activités que le chercheur compte mener en vue d'atteindre l'objectif général.

Partant de l'objet de notre recherche aux hypothèses ainsi formulées, les objectifs de notre travail de recherche consistent à:

- Mettre en lumière le rôle que joue l'équité pour le bien être des salariés au sein de l'organisation en espérant de réduire les problèmes de santé comme la détresse psychologique.
- Décrire le rôle de la justice organisationnelle au sein l'entreprise «RAMDY » si préoccupe de la façon des employés déterminent s'ils sont traités équitablement dans leurs emplois et les façons dont ces déterminations influencent d'autres variables liées au travail.

6. Les études antérieures :

La relation entre la justice organisationnelle et la santé au travail :

1. La justice distributive et la santé :

Les travaux de Adams(1965) et sa théorie de l'équité suggèrent que les individus évaluent ce qui est juste en calculant un ratio entre leurs efforts et leur rétributions en comparaison l'autre référent(personne placée dans la même situation qu'eux) c'est l'équilibre résultant de la comparaison entre ses ratios qui amèneras l'individu a ressentir une certaine satisfaction (bien être) a percevoir la distributions des ressources dans son organisation comme juste. En 1965, Adams soulignait le risque qui représente une injustice distributive sur la santé mentale des individus.

Aujourd'hui les chercheurs ont démontrés que la perception des individus de la justice qui entoure la distribution des ressources organisationnelles (salaire, promotion..) influence des attitudes et des comportements au travail (Moorman, 1991 ; Tepper, 2001 ; Ambrose, 2002). Selon d'une récente étude, la perception d'injustice distributive entraine une augmentation du stress, qui a long terme peut provoquer des problèmes de santé mentale (Judge et Colquitt, 2004).

2. La justice procédurale et la santé :

Deux grandes approches ont marquées l'évolution de la justice procédurale, celle de Thibault et Walker(1975) et celle de Leventhal(1980). Selon Thibault et Walker (1975), le contrôle des processus et des décisions est au cours de la perception de justice procédurale, alors que pour Leventhal(1980), se sont des éléments (consistance, neutralité, information adéquate, possibilité de révision, représentation et éthique) mêmes de processus plutôt que la perception de contrôle de ce dernier qui importe .cette deuxième forme de justice affecterait des relations entre des employés et l'organisation (Cropanzano, al 2001) et semble avoir un impact significatif sur la santé mentale des employés(Tepper, 2001 ; Elovainio et al.,2001, 2003 ; Judge et Colquitt, 2004).

Tepper 2001 s'intéresse à la relation entre la justice organisationnelle (distributive et procédurale) et la détresse psychologique. Dans son étude, il supposait que la perception de justice (distributive et procédurale) influencerait directement et de manière négative la détresse psychologique des employés. Ces deux relations ont été confirmées par les travaux de Tepper(2001).

3. La justice interactionnelle et la santé :

La justice interactionnelle tire ses origines des travaux de Bies et Moag(1986). Elle correspond à la perception qu'un individu se fait de la qualité des communications et des échanges avec ses supérieurs. Lorsque les individus

se sentent traités avec respect et dignité, ils ont tendance à percevoir leur milieu de travail comme équitable. Alors que certains auteurs (Bies et Moag, 1986 ; Moorman 1991) considèrent la justice interactionnelle comme une forme distinguée de justice organisationnelle, d'autres la conçoivent comme une sous-catégorie de la justice procédurale (Tyler et al. 1996). Néanmoins, une récente étude de Colquitt(2001) a démontré empiriquement que ses deux formes de justice sont différentes.

Des résultats des récentes études empiriques démontrent un lien significatif entre les perceptions de justice interactionnelle et la santé mentale des employés (Elovainio et al. 2001, 2003, Kivimaki, Stansfeld, 2003). Toutefois ces mêmes études soulignent la prédominance de la justice procédurale sur la justice interactionnelle dans l'explication du développement des problèmes de santé au travail.

Chapitre II

La justice organisationnelle

Préambule

La justice organisationnelle fait référence à la notion d'équité dans les relations, les procédures et la distribution des ressources au travail. Il s'agit d'un « construit » qui évalue la qualité des interactions sociales au travail, les règles et les normes sociales qui régissent l'entreprise et concerne la perception par les salariés du caractère juste ou injuste du traitement auquel ils sont soumis au sein de l'organisation qui les emploie. La justice organisationnelle a fait l'objet de nombreux travaux visant à comprendre ses dimensions, ses déterminants ce que nous allons exposer dans ce présent chapitre.

1. La justice organisationnelle : fondements et définitions

a- Fondements

Avant d'être organisationnelle, la justice est par nature un phénomène social et humain (Breugé, 1998). L'être humain désire la justice pour les avantages qu'elle apporte. Par exemple, la tranquillité, l'ordre social etc. Ainsi, la justice a suscité la curiosité et l'intérêt de nombreuses disciplines comme la philosophie, la sociologie, la psychologie, le droit à la considérer. Il existe plusieurs façons de l'appréhender. En effet, la philosophie conçoit la justice dans une optique normative et prescriptive. Selon la théorie de la justice de Rawls (1970), « La justice est la première vertu des institutions sociales comme la vérité est celle des systèmes de pensées. Si élégante et économique que soit une théorie, elle doit être rejetée si elle n'est pas vraie ; si efficace et si bien organisée que sont les institutions et les lois, elles doivent être abolies si elles sont injustes ». La justice est la valeur fondamentale pour la société. Les philosophes tentent de déterminer quelles sont les actions qui sont justes et celles qui ne le sont pas alors que les psychologues vont se préoccuper des conditions dans lesquelles une personne va apprécier une situation comme juste ou pas. Ils s'inscrivent dans une approche descriptive de la justice. Les

psychologues cherchent à savoir pourquoi les individus conçoivent certaines situations comme justes et ils s'intéressent aussi aux différentes conséquences que produisent cette évaluation de la situation (Cropanzano et al, 2007). Une personne va dire qu'une situation est juste uniquement si elle la perçoit juste. Ce jugement est donc subjectif. Il ne se construit pas sur la base de critères fixes et stables et ne s'élabore pas non plus à partir des caractéristiques objectives d'une situation (Kellerhals, et al, 1997). C'est ce que l'on peut appeler le sentiment de justice et c'est de ce sentiment de justice dont il va être question.

b- Définitions

Le terme de justice organisationnelle a été introduit par Greenberg (1987) pour désigner les théories qui se rapportent à l'équité dans le milieu organisationnel. Elle se qualifie comme étant « le champ de l'enquête psychologique qui s'intéresse à la perception de l'équité sur le lieu de travail. C'est la psychologie de la justice appliquée au cadre organisationnel » (Byrne & Cropanzano, 2001). Néanmoins, la signification du terme de justice organisationnelle a par la suite évolué pour désigner l'équité perçue des liens qu'entretient le travailleur avec ses différents collègues. Plus précisément, la justice organisationnelle fait référence aux normes sociales conduisant à l'allocation de ressources, aux procédures utilisées pour prendre des décisions et au traitement interpersonnel que reçoivent les individus dans les organisations (Bies & Tripp, 1995). La justice organisationnelle doit être prise comme une variable importante dans l'étude et elle permet la compréhension de différentes réalités et situations organisationnelles tels que les réactions aux systèmes d'évaluation de la performance (Greenberg, 1986), les agressions en milieu de travail, le changement organisationnel, la résistance au changement, les moyens de résolution de conflits, les réactions aux procédures de recrutement, au bien-être psychologique et à la détresse psychologique, à l'épuisement professionnel et l'acceptation de l'interdiction de fumer sur les lieux de travail.

Folger et Cropanzano (1998) définissent la justice organisationnelle comme un concept multidimensionnel. Elle renvoie aux règles et normes sociales qu'administre l'entreprise sur le plan de la distribution des ressources (justice distributive), des procédures conditionnant cette distribution (justice procédurale) et des relations interpersonnelles (justice interactionnelles). Ainsi, la perception d'équité repose sur la comparaison entre les rétributions et les contributions pour la justice distributive mais aussi sur l'estimation de la justice des procédures utilisées, appelée justice procédurale. La perception de justice organisationnelle renvoie au jugement qu'un individu fait face à une ou à plusieurs de ces dimensions.

2. Les théories de la justice organisationnelle :

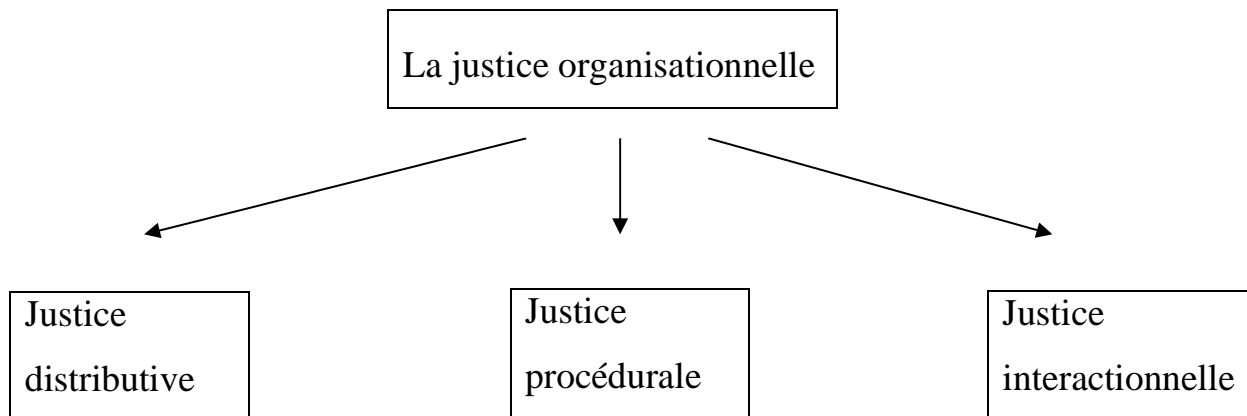
Historiquement, les premiers développements de la justice organisationnelle sont issus du champ de la psychologie avec les travaux d'Adams (1963, 1965) et la théorie de l'équité. Ces travaux s'inscrivent dans le champ de la justice distributive. Ils sont relatifs aux allocations de ressources entre les individus et aux réactions qui y sont consécutives. La théorie de l'équité telle qu'elle est formulée par Adams (1963, 1965) est bâtie sur les travaux de Homans (1958). Dans ce cadre, les perceptions d'équité ou d'iniquité sont fonction de ce qu'un individu reçoit de l'organisation qui l'emploie (sa rétribution par rapport à ce qu'il lui apporte sa contribution à la comparaison de son rapport ou de ce ratio à un point de référence. Ainsi chaque individu compare son propre ratio entre sa rétribution et sa contribution à ce lui d'un collègue du travail qui occupe un poste comparable dans la même entreprise ou dans une autre organisation. Ou encore à ses expériences passées dans d'autres postes) (Goodman, 1974).

Se mécanisme de comparaison conduit l'individu à se sentir traité avec équité ou avec une iniquité. En cas de traitement jugé inéquitable (l'individu soit

sur rétribue soit sous rétribué). L'individu perçoit une tension qu'il va chercher à réduire en modifiant ses comportements ou ses attitudes en vers l'entreprise qu'il emploi. Le but est d'atteindre ou de retrouver une situation perçu comme équitable. Selon Adams (1963, 1965). Différentes options sont possibles par exemple si un salarié considère qu'il n'est pas assez payé en égard a sa contribution et a la situation de ses référents. Il peut décider de réduire sa propre contribution, en diminuant la qualité ou la quantité de son travail.

Les prédictions de la théorie de l'équité sont généralement validées par les études empiriques (Greenberg, 1990). Par exemple la théorie de l'équité stipule qu'un salarié peut développer un sentiment d'iniquité car il estime qu'il est trop rétribué. L'individu éprouve alors un sentiment de gêne vis-à-vis de ses collègues, voir de culpabilité s'il a le sentiment d'être favorisé. Dans ce cas, il devrait être conduit à accroître ses efforts afin de rétablir l'équilibre entre sa rétribution et contribution et il semble en effet que se soit le cas. Greenbrg (1988) a par exemple met en évidence que des managers auxquels ont été attribués des bureaux qui ne sont pas en adéquation avec leur statu hiérarchique dans l'organisation, adoptent deux types de comportements. Ceux qui ont été déplacés dans des bureaux révélateurs d'un statut inférieur a ce lui qui est le leur ont eu tendance à être moins performants qua dans le passé. Au contraire, les managers qui ont hérité d'un bureau témoignant d'un statu supérieur au leur, ont eu tendance à être plus performant qu'auparavant. Les managers ont donc été motivés par l'injustice ressentis et ont adoptés les comportements nécessaires au rétablissement de l'équité. (Rojot et al, 2009).

3. Les dimensions de la justice organisationnelle :



Comme on a vu précédemment, la justice organisationnelle est composée de trois dimensions qui sont :

3.1. La justice distributive

La justice distributive met en relation une rétribution avec une contribution. Nous entendons par rétribution non seulement le salaire pour un travail fourni mais également tout type de récompense ou d'avantage en échange d'une contribution. C'est Adams (1965) qui se penche d'abord sur la notion d'équité, inspiré de la théorie de la justice distributive d'Homans (1961) sur les échanges sociaux. Pour Homans, l'individu a un sentiment de justice lorsque ce qu'il reçoit (profit personnel) est équilibré par rapport à ce qu'il a contribué (investissement). La théorie de l'équité d'Adams est généralement vue comme étant la première théorie de justice distributive en organisation. Elle explique que l'équité entre une contribution et une rétribution est perçue en comparaison avec un référent. Que ce soit une autre personne à laquelle l'individu peut comparer le ratio contributions/rétributions, une situation antérieure comparable, ou même un référent imaginaire qui servira d'étalon à l'individu pour juger

l'équité de sa récompense. Ainsi, la justice distributive est toujours comparative et relative. Si l'individu s'estime sous-payé par rapport aux efforts qu'il a fournis, il ressentira un sentiment d'iniquité. Cela créera une tension psychologique, qui engendrera un sentiment de colère, poussera la personne, selon Adams (1965), à adapter son comportement (fournir moins d'efforts) pour rétablir une juste proportion avec ses rétributions, ou bien à s'adapter cognitivement en changeant de référent. L'individu comparera le ratio contributions/rétributions à celui de quelqu'un d'autre ou à une autre situation. En cas de sur-rétribution, l'iniquité est présente cette fois-ci au profit de l'individu est créé également un déséquilibre. Ce dernier aura alors tendance à ressentir de la gêne et à améliorer la qualité de ses contributions.

Deutsch (1975) considère par la suite que le modèle d'Adams (1965) se vérifie surtout dans des contextes économiques où la principale problématique est la productivité. Cependant, ces principes sont moins vrais dans d'autres contextes où les objectifs du groupe ne sont pas basés sur des échanges plus ou moins matériels et rémunérateurs. Deutsch (1975) élabore deux notions supplémentaires de justice distributive que sont l'égalité et le besoin. Le principe d'égalité consiste à donner à chaque personne la même rétribution, sans rapport direct avec les contributions individuelles. La justice distributive basée sur le besoin consiste quant à elle à attribuer les ressources selon ce qui est nécessaire à chacun. La règle d'égalité est plus adaptée lorsque l'objectif visé est la préservation de l'harmonie et des relations sociales dans le groupe, tandis que la règle du besoin prévaut lorsque l'objectif est d'assurer le bien-être d'un ou de plusieurs individus. Il n'en reste pas moins que le principe d'équité est celui qui est le plus largement utilisé pour les recherches en milieu professionnel.

3.2. La justice procédurale

Alors que les recherches sur la justice distributive ont dominé les années 1960 et 1970, la fin des années 1970 et les années 1980 ont marqué l'avènement des recherches sur la justice procédurale. Celle-ci insiste sur le fait que les individus sont sensibles aux procédures suivies par les décideurs pour déterminer la distribution des ressources et prendre les décisions (Colquitt et al. 2005). (Thibaut et Walker, 1975) Ont marqué ce tournant grâce à des études sur la résolution des conflits dans un contexte judiciaire. Ils montrent que lorsqu'une personne peut exercer un contrôle sur un processus de prise de décision, elle considère celle-ci comme étant plus juste, y compris si elle ne lui est pas favorable. Ce contrôle consiste en une possibilité donnée à la personne à qui la décision s'applique de donner un avis, de faire part de ses sentiments durant la procédure qui permettra d'arrêter la décision. On retrouvera fréquemment dans la littérature ce principe de justice aux nombreuses conséquences que l'on appelle l'effet de voix (Folger, 1977).

Leventhal (1976, 1980) avait également évoqué l'idée dans le même temps que Thibaut et Walker que la seule théorie de l'équité était insuffisante à couvrir l'ensemble des facteurs qui expliquent les enjeux de la justice. Il a élargi la connaissance des conditions d'application de la justice procédurale dans des contextes plus organisationnels. Leventhal a établi différentes règles qui doivent être appliquées en amont de la décision ou de la distribution de ressources pour qu'une procédure soit ressentie de façon juste. Elles sont au nombre de six :

- La cohérence : les procédures doivent être cohérentes à travers le temps et entre les personnes. Cela requiert une stabilité dans les caractéristiques procédurales, et que personne ne soit avantagé.
- L'absence de biais : Les procédures ne doivent pas être affectées par l'intérêt personnel ou se baser sur des préconceptions existantes.

- La précision : les procédures doivent être basées sur l'information la plus valide possible et l'opinion la plus informée possible avec un minimum d'erreur.
- La correction : les procédures doivent contenir l'opportunité de modifier et d'inverser les décisions en allouant des possibilités de recours et de griefs.
- La représentativité : les procédures doivent refléter les préoccupations de base, les valeurs et les perspectives des individus et sous-groupes concernés par la décision. C'est cette règle que l'on retrouve dans le concept de contrôle de processus de Thibaut et Walker (1975).
- L'éthique : les procédures doivent être cohérentes avec la morale fondamentale et les valeurs éthiques des individus impliqués. Par exemple, les procédures doivent éviter la déception, la supercherie, l'intrusion dans la vie privée, ou la corruption.

Les critères identifiés par Thibaut et Walker (1975) et Leventhal (1980) ont très largement servi de base théorique aux études sur la justice procédurale que l'on retrouve dans la littérature. Ils permettent d'évaluer aussi bien la perception de justice des procédures que l'acceptation des décisions et rétributions. Les effets de la justice procédurale ont donné lieu à de nombreuses découvertes sur les comportements organisationnels, et cette forme de justice s'est imposée rapidement comme structurellement constitutive de la notion même de justice, notamment parce qu'elle interagit directement avec la justice distributive (Folger et Martin, 1986).

Bies et Moag (1986) ont par la suite introduit une nouvelle dimension de justice organisationnelle qui n'était pas explicitement évoquée dans les théories de justice procédurale. Il s'agit de la justice interactionnelle.

3.3. La justice interactionnelle

La justice interactionnelle renvoie à l'importance que des salariés attribuent à la qualité du traitement interpersonnel dont ils font l'objet de la part des décisionnaires (Cropanzano et Greenberg, 1997). La considère conceptuellement distincte de la justice procédurale et identifient quatre critères déterminant la justice des traitements interpersonnels. On y retrouve :

- La véracité : les décisionnaires doivent se montrer honnêtes et francs dans leur communication durant l'exécution de la procédure de prise de décision, et ainsi éviter toute forme de déception.
- La justification : les décisionnaires doivent fournir des explications adéquates sur les rétributions issues d'un processus de prise de décision.
- Le respect : les décisionnaires doivent considérer les personnes avec respect et dignité, et s'abstenir d'être impoli ou agressif.
- La bienséance : les décisionnaires doivent éviter de poser des questions indiscrettes ou faire des remarques discriminatoires (sexe, religion ...) (Bies et Moag, 1986).

Greenberg (1990) a distingué dans ces critères deux composantes. Il regroupe d'une part les principes de véracité et de justification dans une catégorie d'explications et d'autre part les principes de respect et de bienséance dans une catégorie de sensibilité.

La justice interactionnelle ne s'est pas imposée dans la littérature de façon aussi nette que la justice distributive et la justice procédurale car elle n'est pas si facilement distincte de la justice procédurale (Dailey et Kirk, 1992). Il faudra attendre les années 1990 pour la voir se distinguer plus précisément dans la littérature. On trouve aujourd'hui dans la plupart des études les deux formes de justice interactionnelle proposées par Colquitt (2001) sur la base de l'analyse de Greenberg (1990) : la justice interpersonnelle qui renvoie au respect et à la

dignité avec laquelle chacun traite les autres, et la justice informationnelle qui renvoie à l'honnêteté et l'exactitude des informations fournies pour expliquer une décision. La justice interactionnelle est particulièrement mise en lumière lorsque les individus sont amenés à considérer les communications avec leurs supérieurs comme étant justes ou injustes (Delaporte, 2016).

4. Influences réciproques des différentes dimensions de justice :

Chaque forme de justice, distributive, procédurale et interactionnelle est liée aux autres à travers les décisions organisationnelles. « Heureusement, il y a une bonne nouvelle, il est montré que les trois dimensions de justice interagissent » avancent Cropanzano, et al, (2007) à travers de préconisations psychosociologiques pour un management efficace. La littérature comporte ainsi des apports théoriques qui permettent de comprendre la différence entre les différentes dimensions de justice, mais également d'autres qui expliquent les interactions qui existent entre elles. C'est en jouant expérimentalement sur le degré de justice de chaque dimension que les chercheurs ont pu déterminer les effets des unes sur les autres. Il a été montré dans un premier temps un effet interactif systématique entre justice distributive et justice procédurale dans la perception qu'a l'individu de la décision hiérarchique prise à son égard. Cela signifie que si une décision est perçue comme juste dans ses procédures alors qu'elle est perçue comme injuste au regard de la justice distributive, cette même décision peut être perçue comme globalement juste. L'inverse est également vrai.

De la même façon, la justice interactionnelle interagit avec les autres formes de justice de façon à compenser des injustices distributives et procédurales (Cropanzano, Slaughter et Bachiochi, 2005 ; Goldman, 2003). L'influence de la justice interactionnelle sur les autres formes de justice se vérifie tout particulièrement en ce qui concerne les attitudes et comportements vis-à-vis du leader. C'est également le cas pour les attitudes et comportements qui revêtent

une composante relationnelle comme le soutien collectif ou les comportements contreproductifs au travail.

Quelques recherches ont ensuite investi les liens de cause à effet du triple Interaction justice distributive, procédurale et interactionnelle. Chacune de ces dimensions permet d'atténuer ou de renforcer les formes d'injustice des deux autres et ont des effets par exemple sur les comportements de représailles au travail. Une autre forme d'interaction entre les différentes dimensions de justice apparaît lorsqu'on étudie leurs effets conjoints sur une même variable. Par exemple, un effet devenu aujourd'hui un classique est l'influence de l'interaction entre justice distributive et justice procédurale sur la satisfaction d'un salarié. Si une personne reçoit une rétribution qu'elle considère injuste, mais que les procédures qui ont permis cette rétribution sont quant à elles perçues comme justes, le salarié aura moins de sentiments négatifs vis-à-vis de sa rétribution (Brockner, 2002).

Les effets de la justice ou des injustices sur les attitudes et comportements ont permis au fur et à mesure de dessiner les contours de chaque forme de justice aussi bien dans ce qui les distingue que dans ce qui les relie. (DELPORTE, 2016)

5. Les conséquences de la justice organisationnelle sur la santé psychologique

Lorsque les décisions prises par l'autorité organisationnelle sont perçues comme injustes, les personnes éprouvent de la colère qui peut les amener à punir d'une manière ou d'une autre la source de l'injustice (Skarlicki & Folger, 1997).

Plusieurs recherches, dont font état deux méta-analyses (Cohen-Charash & Spector, 2001 ; Colquitt et al, 2001) rapportent des résultats significatifs sur les liens entre la justice organisationnelle et des comportements et des attitudes individuelles qui méritent l'attention. Le nombre de conséquences reliées à la justice organisationnelle est beaucoup plus élevé que dans le cas des jeux

politiques. Cependant, certaines sont communes à ces deux construits, notamment l'intention de quitter, la satisfaction au travail et la satisfaction à l'égard du superviseur. Selon la méta analyse de Cohen-Charash & Spector (2001), les justices procédurale et distributive sont reliées à des comportements de contre productivité et à des conflits avec les collègues et que l'engagement organisationnel est lié aux différentes dimensions de la justice organisationnelle. De plus, la perception d'injustice cause des réactions émotionnelles négatives, comme la mauvaise humeur et la colère. Par ailleurs, Kuuvas (2006) mentionne que la perception d'équité des employés favorise la satisfaction des besoins d'autonomie et de compétence. Une étude de Cropanzano et al. (2005) montre qu'une injustice distributive est associée à des symptômes de stress. (Hietapakka, et al, 2013) atteste dans leur étude que des niveaux élevés des dimensions de la justice organisationnelle (distributive, procédurale et interactionnelle) sont associées à une diminution des problèmes de sommeil et une meilleure performance au travail chez les infirmières. Plus particulièrement, la détresse psychologique médiate la relation entre la justice organisationnelle et les problèmes de sommeil. Enfin, Gillet et al (2013) spécifient que la justice distributive et la justice interactionnelle médient le lien entre le leadership transformationnel et la qualité de vie au travail des infirmières.

Le principe de justice est fondamental dans toutes organisations humaines et la préoccupation de l'individu de la justice est primordiale car la justice influence la prise de décision, la santé des individus et les comportements. Dans cette étude, il est intéressant de voir quel impact peut avoir la justice organisationnelle et ses dimensions sur le bien-être, la détresse. (Bouterfas, 2014)

6. Les conséquences de la justice organisationnelle :

Les chercheurs ne sont toujours intéressés à la description et à la compréhension des effets des perceptions de justice dans les lieux de travail. Cet intérêt à donner naissance à un grand nombre d'études empiriques menés dans différents contextes organisationnels. Leur principal apport est de démontrer que les perceptions de justice organisationnelle constituent une base motivationnelle importante déterminant certains des comportements et des attitudes les plus critiques des employés. Les conséquences de la justice organisationnelle va s'articuler autour de trois groupes de variables qui sont été reliées aux perceptions de justice : les attitudes et les émotions, les performances au travail et les comportements contreproductifs.

6.1. Les attitudes et les émotions :

La théorie d'adams(1965) décrivait les sentiments de colère et de culpabilité engendrés par les situations de soumet et sur-paiement. Depuis plusieurs émotions et attitudes ont été considérées comme des conséquences des perceptions de la justice organisationnelle :

- **La satisfaction au travail :**

La satisfaction au travail est un état émotionnel positif qui résulte de l'évaluation que fait l'individu de son travail ou de ses expériences de travail. Ainsi, étant une réaction globale vis-à-vis de système organisationnel, la satisfaction au travail devrait, selon le modèle bifactoriel et le model agent/système présentés ci-dessus, être essentiellement déterminée par la justice procédurale.

En effet, certains travaux montrent que la justice distributive affecte la satisfaction au travail plus que la justice procédurale, d'autres font état d'une prédominance des effets de la justice procédurale par rapport aux autres dimensions et d'autres encore suggèrent que les trois dimensions de

justice sont reliées dans les proportions semblables au niveau de satisfaction au travail. Alors Colquit et al (2001) trouvent que la justice procédurale est un meilleur antécédent de la satisfaction au travail que les deux autres dimensions.

- **La satisfaction à l'égard des outcomes :**

La satisfaction à l'égard des outcomes désigne le niveau de satisfaction de l'employé quant en résultats des décisions le concernant. Plusieurs recherches ont étudié l'impact des perceptions de justice organisationnelle sur la satisfaction de l'employé à l'égard d'outcomes spécifiques tels que le salaire, la promotion et l'évaluation de la performance.

La satisfaction à l'égard des outcomes devrait être davantage reliée à la dimension distributive de la justice qu'aux dimensions procédurale et interactionnelle : parce que la justice distributive concerne l'équité perçue de ces mêmes outcome.

- **L'engagement organisationnel :**

L'engagement organisationnel désigne la loyauté ou le lien d'identification et d'implication qui remisé l'employé à l'organisation considérée comme un tout. L'engagement est une des variables classiques de recherche sur le comportement organisationnel, les chercheurs sur le thème de la justice organisationnelle se sont ainsi, massivement intéressés aux effets de l'équité sur le niveau d'engagement organisationnel des employés.

Il importe aussi de noter que d'autres variables mesurant l'attachement de l'employé à son organisation et la qualité de sa relation avec celle-ci ont été étudiées en relation à la justice organisationnelle. Ainsi, et en concordance avec des prédictions de model bi-factoriel et celui de l'agent/système, la justice procédurale s'est révélée être un fort déterminant du niveau de confiance accordée a l'organisation.

- **Les intentions de départ :**

Les intentions de départ peuvent se définir comme la dernière manifestation Antérieure précédant l'acte de quitter l'organisation, c'est à dire comme les précurseurs psychologiques les plus immédiats de départ effectif de l'organisation, étant donné les difficultés de l'opérationnalisation des départs effectifs, l'intention de quitter a été utilisée par nombreux chercheurs comme un proxy pour tester l'effet des différentes pratiques organisationnelles sur les comportements de départ des employés.

L'étude de la relation justice organisationnelle- intentions de départ a donné lieu à des résultats Plus précis quant à la contribution relative de chacune dimension de la justice. Mesterson et al(2000) ont trouvé que la justice procédurale est un déterminant plus fort de la volonté des employés de quitter l'entreprise que la justice interactionnelle alors que Dailey et Kirk(1992) suggèrent que l'intention des départs est davantage affectée par le niveau de la justice interactionnelle. De même, dans une remarquable étude basée sur le cadre du référent.

Ceci dit et bien que la majorité des études suggèrent que la justice distributive est le déterminant moins fort, parmi les dimensions de la justice, ces intentions de départ, certaines recherches vont à l'encontre de cette affirmation.

- **L'acceptation des décisions organisationnelles :**

Dans un environnement concurrentiel marqué par la nécessité de maîtriser les coûts, la capacité de l'entreprise à faire accepter des décisions défavorables ou contraignantes a ses employés.

Tout en préservant le niveau de motivation, revêt une importance particulière par sa survie et sa réussite, la justice peut se constituer dans un cadre un outil managérial favorisant l'acceptation par les employés de telles décisions.

- **Les attitudes envers les figures d'autorité :**

Les attitudes traduisent l'état émotionnel général de l'employé. La justice organisationnelle a été aussi reliée à l'évaluation que fait celui-ci de ses supérieurs hiérarchiques directs, ainsi que des autres figures d'autorité au sein de l'entreprise, et des attentes qui en résultent que, les attitudes orientées vers le supérieur sont plus affectées par la justice interactionnelle que par la justice des procédures ou des résultats décisionnels.

Cependant, les méta-analyses de Colquitt et al. (2001) n'apportent qu'un soutien partiel à ce raisonnement. En effet, bien qu'elles confirment les résultats décrits pour la relation juste, elles infirment la logique agent/ système en ce qui concerne les effets des dimensions de justice organisationnelle sur la satisfaction à l'égard du supérieur, la confiance accordés au supérieur et les évaluations générales des figures d'autorité. Ceci s'explique probablement par le fait que ces méta-analyses sont basées en grande partie sur des études qui soit ne considèrent pas simultanément les effets des trois dimensions de la justice (en négligeant la plupart de temps la justice interactionnelle), soit intègrent les éléments interactionnelles sous la houlette d'une conceptualisation large de la justice procédurale

6.2. **Les performances au travail :**

Depuis les travaux d'Organ et ses collègues la notion de performance au travail s'est élargie pour inclure deux classes de comportements :

- (1) la performance à la tâche dite aussi performance intra- rôle qui fait référence aux comportements faisant partie du rôle formel de l'employé et conditionnant sa productivité dans le sens le plus strict du terme.

(2) la performance extra-rôle qui correspond aux comportements de citoyenneté organisationnelle, c'est-à-dire les comportements allant au-delà des exigences du rôle formel et qui participent positivement à la performance collective (comportement d'entraide, de courtoisie, etc.). Nous allons dans ce qui suit examiner les effets des différentes dimensions de la justice organisationnelle sur ces deux formes de performances au travail.

- **La performance a la tâche :**

Les premières études examinant les effets de la justice organisationnelle sur la performance intra-rôle des employés ont été menées à la fin des années 1970 et au début des années 1980 et se sont exclusivement intéressées au rôle de la justice des procédures dans l'amélioration de la productivité des employés et de leur capacité à satisfaire les exigences de leurs rôles. Plusieurs études récentes ont permis d'établir l'existence d'une relation solide entre les perceptions de justice organisationnelle et le niveau de performance à la tâche des employés.

Les résultats de ces travaux ne sont toutefois pas unanimes quant au pouvoir de prédiction relative de chacune des trois dimensions de justice. Certaines études suggèrent que la justice distributive influence d'avantage la performance au travail, une autre étude soutient que la justice procédurale exerce les effets les plus importants sur la performance. Enfin, une troisième étude indique que la justice interactionnelle influence significativement la performance intra-rôle.

- **Les comportements de citoyenneté organisationnelle**

Les comportements de citoyenneté organisationnelle (organizational citizenship behaviors- OCB_s) peuvent être définis comme des comportements

volontaires de la part des employés, « non directement ou explicitement reconnue par le système efficace de l'organisation ». Autrement dit, les OCB_s sont des comportements spontanés, positifs et prosociaux qui vont au-delà de ce qui est fortement prescrit ou requis de l'employé et qui ne sont pas récompensés par des rétributions formelles. Nombre de chercheurs ont souligné le caractère critique de ces comportements pour le succès et la survie de l'entreprise. D'autres suggèrent que la capacité de l'organisation à stimuler les OCB_s constitue une source d'avantage compétitif puisque cette capacité est valorisée, rare, difficilement imitable et non- substituable (Cardona et al. 2004)

La relation entre la justice organisationnelle et les OCB_s a été largement étudiée et les résultats empiriques soutiennent l'existence d'une relation positive assez robuste entre les deux phénomènes, ces résultats sont d'autant plus solides que l'influence de la justice sur les OCB_s se base sur une logique quasi-évidente et donc facilement acceptée. En effet, comme le note (Greenberg 1993), « les individus se comporteront de manière altruiste envers l'organisation dans la quelle ils travaillent s'ils pensent qu'ils ont été équitablement traités par cette organisation » ; en s'inspirant de la théorie de l'inéquité d'Adams (1965), on peut aussi considérer que les OCB_s sont un input que les employés vont utiliser pour réagir face à la justice des situations qu'ils rencontrent. Ainsi, l'employé va diminuer ou augmenter le niveau de ses comportements citoyens en fonction de l'équité de traitement qu'il pense recevoir.

Depuis les travaux de Williams et (Anderson 1991), la plupart des recherches distinguent entre les comportements de citoyenneté dirigés vers les individus (OCBI) et ceux dirigés vers l'organisation (OCBO) ;

-Les comportements de citoyenneté organisationnelle orientés envers l'organisation (OCBO)

Les comportements de citoyenneté organisationnelle orientés envers l'organisation peuvent être classés en trois dimensions :

1. **La conscience professionnelle** inclut des comportements tels que l'assiduité et l'investissement dans les tâches, ainsi que le fait de bien faire son travail et de porter une attention particulière aux détails ;
2. **l'esprit sportif** correspond à des comportements tels que ne pas se plaindre même dans les moments difficiles, être toujours dévoué à l'organisation et agir comme un membre d'une équipe ;
3. **la vertu civique** intègre les comportements visant à dire et à changer ce qui va mal au travail, ainsi que les comportements innovateurs et créatifs

les OCBO représente une réaction comportementale dirigée vers l'entreprise comme un système global et devraient donc être, suivant le modèle agent / système, essentiellement déterminés par la justice procédurale, les travaux empiriques étudiant les effets de la justice organisationnelle sur les OCBO ne permettent pas de soutenir unanimement cette logique.(Niehoff et Moorman ,1993) ont identifié des corrélations significatives entre les trois dimensions de la justice (distributive , procédurale et interactionnelle) et les trois dimensions des OCBO (conscience professionnelle, esprit sportifs et vertu civique). Les résultats des méta-analyses de (Colquitt et al.2000) vont aussi dans ce sens en constatant des corrélations quasi égales entre les trois dimensions de justice organisationnelle et les OCBO

-Les comportements de citoyenneté organisationnelle orientés vers les individus peuvent être de deux types :

1. **l'altruisme** désigne tous les comportements volontaires visant à aider les autres dans des tâches ou des problèmes liés au travail. Ces comportements sont orientés vers les collègues et le supérieur hiérarchique et renvoient aux notions d'entraide et de solidarité ;

2. **la courtoisie** englobe les comportements motivés par l'intérêt porté au bien-être des autres. Être attentif aux conséquences de ses agissements sur les autres, être à l'écoute et apporter un soutien moral sont des exemples de comportements appartenant à cette catégorie des OCBO.

En tant que variable interpersonnelle par nature, les OCBI sont généralement associés à la justice interactionnelle plutôt qu'aux deux autres dimensions de la justice. Les résultats des études empiriques et des méta-analyses soutiennent fortement les OCBI

6.3. Les comportements contreproductifs

L'impact des perceptions de justice sur les comportements contreproductifs a suscité un intérêt croissant des chercheurs depuis l'article précurseur de (Greenberg, 1990), cet auteur a montré que les salariés qui ont reçu une explication adéquate des décisions de baisse de salaire reportaient une évaluation plus positive de l'équipe salariale et commettaient moins de vols sur leur lieu de travail que les salariés n'ayant pas reçu d'explication concernant ces décisions. Dans leur méta-analyse, (Cohen-Charash et Spector 2001) ont trouvé des liens négatifs, d'une part, entre les perceptions de justice distributive et les comportements contreproductifs et les conflits au travail et, d'autre part, entre les perceptions de justice procédurale et les comportements contreproductifs et les conflits. Définis généralement comme des comportements portant atteinte de manière plus ou moins sévère aux intérêts de l'organisation ou de ses membres, les comportements contreproductifs semblent représenter une conséquence, presque intuitive, des sentiments d'injustice. Le lien entre ces comportements dommageables pour l'organisation et la justice distributive s'explique par l'idée établie par la théorie de l'équité d'Adams selon la quelle les individus peuvent réagir négativement à l'injustice ressentie en changeant leurs comportements dans un sens qui rééquilibre leur ratio rétribution / contribution. Dans une

organisation qui les traite de manière inéquitable, les individus baisseraient ainsi leurs comportements productifs et s'engageraient même dans des comportements nuisibles aux intérêts de cette organisation.

En adoptant le cadre d'analyse proposé par (Robinson et Bonnett ,1995) et en distinguant les comportements contreproductifs selon leur cible et leur degré de sévérité, (Conlon, et al, 2005) ont distingué quatre cas de figure. Le premier concerne les comportements contreproductifs mineurs et orientés vers l'organisation. Ces comportements semblent être souvent la conséquence d'une injustice procédurale. Le deuxième cas porte sur les comportements mineurs orientés vers d'autres individus dans l'organisation. Ces comportements peuvent être les conséquences d'une injustice interactionnelle, mais aussi de l'injustice distributive et procédurale. Le troisième cas concerne les comportements contreproductifs graves orientés vers l'organisation. Ces comportements semblent être essentiellement influencés par l'injustice procédurale (absence d'explication des décisions préjudiciables) et par l'injustice interactionnelle (Greenberg, 1993). Enfin, les comportements contreproductifs graves orientés vers les autres membres de l'organisation sont essentiellement influencés par l'injustice procédurale.

L'impact des perceptions de justice sur les comportements contreproductifs n'est pas toujours direct et linéaire. Il est principalement modéré par des traits de personnalité tels que le degré de développement moral (Greenberg, 2002), l'impulsivité et la socialisation, l'affectivité négative et le caractère agréable. Le développement d'études empirique testant le rôle modérateur d'autres caractéristiques individuelles telles que la stabilité émotionnelle, le biais d'attribution hostile constitue un axe futur de recherche. (Al akremi et al, 2006)

7. Facteurs déterminants de la perception de la justice organisationnelle :

A l'instar de la logique de Greenberg(1990) et de Bies(2001), pour établir une meilleure distinction entre les différentes dimensions de la justice et pour appréhender son importance dans la multitude de contextes organisationnels, il importe d'étudier les différents déterminants ou facteurs explicatifs :

7.1. Les déterminants individuels

- **L'âge** : c'est une variable qui a été rarement prise en compte séparément dans les recherches sur la perception de l'injustice organisationnelle. Elle faisait uniquement partie d'étude concernant l'impact de différentes caractéristiques démographiques, prises conjointement sur la perception des individus de la justice ou de l'injustice de leurs supérieurs (Wesolowski et Mossholder, 1997). L'âge est souvent rattachée à une capacité plus grande de s'adapter avec les politiques de gestion et les manières des supérieurs. Les employés les plus âgés peuvent se montrer moins critiques vis-à-vis de leur supérieurs et plus impliqués à l'organisation (Porter et al, 1979 ; Russ et Mc Neilly, 1995), leur degré de perception de l'injustice serait ainsi loin faible que les jeunes employés.
- **L'ancienneté** : le lien entre l'ancienneté de l'employé et sa perception de l'injustice est selon certains auteurs, positif en raison de la tendance de celui-ci à mémoriser les expériences négatives vécues tout au long de son parcours professionnel. Cependant, selon d'autres auteurs tels que Leventhal et al(1980), l'ancienneté réduit le sentiment d'injustice.
- **Le niveau hiérarchique** : la position hiérarchique est liée au rôle joué au sein de l'organisation. Le lien significatif entre le statut de l'employé et sa perception de la justice organisationnelle a été vérifié par plusieurs études. Lansberg(1984), a vérifié que les employés à bas niveau hiérarchique approuvent peu l'équité des procédures d'allocation et perçoivent mieux

cette équité au niveau des unités de travail qu'au niveau de l'organisation en général. Par contre les responsables hiérarchiques et intermédiaires accordent beaucoup d'importance au fait d'être équitablement traité quant aux procédures d'allocation (justice procédurale)

- **Le niveau de formation :** il est communément admis que les personnes plus instruites bénéficient d'un niveau de conscience et de maturité plus élevé. Ainsi, à un niveau de formation plus élevé, les employés seraient plus sensibles aux événements organisationnels liés à la justice organisationnelle. Ils seraient aussi plus disposés à revendiquer leurs propres droits et à participer aux décisions prises par les supérieurs. Ils pourraient ainsi percevoir et juger l'équité de leurs supérieurs autant que les personnes ayant un niveau d'instruction faible (Dailey et Dalaney, 1992).

7.2. Les déterminants organisationnels

- **Le climat social :** l'analyse de climat social ou organisationnel sur la perception des salariés de la justice organisationnelle n'a pas suscité l'intérêt de nombreux chercheurs (Ostroff, 1993). Le climat social peut être défini comme étant « l'atmosphère psychologique générale qui prévaut sur le lieu de travail » (Laroche et Schnidt, 2004). Une double dimension objective et subjective est inhérente. Ceci dit, les facteurs expliquant les caractéristiques du climat social sont composés d'un ensemble d'attributs à la fois individuels et organisationnels.
- **Les caractéristiques de la fonction occupée :** ils ont de tout temps constitué l'un des déterminants de l'attitude et de l'humeur de l'employé (Aldag et al, 1981 ; Spector et Jex, 1991) attribuent à toute fonction un potentiel de motivation. Il s'agit de l'aptitude d'une fonction, grâce à ses caractéristiques, de motiver la personne qui l'occupe. Les caractéristiques de la fonction représentent donc l'ensemble des aspects stables de l'environnement de travail relatif à cette fonction. L'ensemble de ses

caractéristiques sont répartis à la variété des compétences mobilisées, l'identification aux tâches, l'autonomie. La perception de la justice organisationnelle est un sentiment qui peut être renforcé en bénéficiant d'un poste de travail ayant un potentiel de motivation.

- **La politique de rémunération :** la décomposition de la satisfaction perçue par l'employé vis-à-vis de la politique salariale de l'organisation permet de trouver un lien intime avec les différentes dimensions de la perception de justice organisationnelle. La satisfaction vis-à-vis de la politique de rémunération comporte une composante relative au niveau de salaire reçu et aux fréquences des augmentations des salaires allouées par l'entreprise. Elle revoie en d'autres termes à la dimension distributive de la politique de rémunération et touche par conséquent à la perception de l'employé de la justice distributive. La politique salariale comporte aussi certains aspects relatifs à la structure et les modes d'administration des salaires, elle constitue ainsi un antécédent de la perception de celui-ci de la justice dans ses dimensions procédurale et interactionnelle puisqu'elle est reliée aux procédures utilisées par l'organisation lors de la mise en place des politiques salariales.
- **La politique d'appréciation des compétences :** la justice perçue par les employés est déterminée dans une large mesure par le système d'évaluation des compétences mise en place par l'organisation. Nombre recherches s'accordent sur le fait qu'un système d'appréciation permettant la connaissance et la participation de l'employé à la détermination des critères d'évaluation, ainsi qu'un feedback donné avec celui-ci concernant le processus et les résultats de l'appréciation, peut influencer positivement l'équité perçue de ce système. Ce type de système renforce chez l'employé le sentiment d'estime de soi et de sécurité concernant les résultats de son travail.

8. De quoi dépend le sentiment de justice en entreprise ?

La justice organisationnelle est un concept important en entreprise car la perception de l'équité que les employés ont concernant les politiques, les processus et les pratiques de leur entreprise aura un impact sur leurs attitudes (satisfaction, engagement...) et leurs comportements en milieu de travail (comportements de présence ou d'absence, taux de roulement..).

La justice organisationnelle rend donc compte des sentiments, des perceptions individuelles de justice (ou d'injustice) en entreprise ; elle est donc objective car une situation peut paraître juste pour un individu et injuste pour un autre. Pour bien comprendre ce concept, regardons les trois dimensions qui la composent soit la justice distributive, la justice procédurale et la justice interactionnelle.

Le sentiment de justice favorisera :

- La diminution d'émotion négatives notamment la colère, l'amertume et le stress ;
- L'attachement envers l'entreprise, la satisfaction au travail et la confiance envers la direction ;
- Une plus grande acceptation des décisions organisationnelles ;
- Une augmentation de comportements positifs au travail tels que les comportements de citoyenneté organisationnelle et de meilleure performance ;
- Une diminution des comportements professionnels improductifs tels l'absentéisme, le taux de roulement, les vols, le gaspillage, et ;
- Une meilleure estime de soi des employés et un meilleur sentiment d'auto-efficacité qui constitue la croyance qu'a un individu en sa capacité de faire ou non une tâche. Bref, une meilleure perception que l'employé aura de lui-même (Robbins et al, 2011).

9. Le sentiment d'injustice :

Le sentiment d'injustice se forme à partir d'une évaluation de la situation et repose sur des comparaisons de trois niveaux :

- **comparaison intra- individuelle** : réside dans le fait de comparer ce qui nous arrive à nos attentes.
- **comparaison interindividuelle** : une personne se compare à autrui en termes d'égalité, d'équité et de besoins afin d'estimer les rétributions qu'elle aurait du avoir.
- **comparaison intergroupe** : réside dans la comparaison à un groupe. Une personne va estimer les rétributions qui lui sont accordées par comparaison de son groupe avec un groupe de référence (Guimond & Tougas, 1994).

Résumé du chapitre

La justice organisationnelle est un ratio entre les rétributions et les contributions d'un salariés dans une organisation ce qu'il décrit la relation entre ces deux piliers « l'individu et l'organisation », l'individu doit avoir un sentiment d'être traités d'une façon juste et impartiale par rapport aux autres dans leur relation d'échange avec l'organisation. L'organisation devrait répondre aux besoins et aux attentes des individus qu'elle emploie. Elle se compose de trois dimensions (distributive, procédurale, interactionnelle).

Chapitre III

La santé au travail

Préambule

La santé au travail est appréhendée dans cette recherche comme une forme bidimensionnelle en mentionnant la santé non seulement comme l'absence de maladie, mais aussi comme la présence d'aspects positifs. Dans cette optique, nous avons choisi d'évaluer la santé à travers du bien-être psychologique et de la détresse psychologique tandis que le bien-être psychologique constitue le pôle positif et la détresse psychologique forme le pôle négatif.

L'intérêt de la recherche est de comprendre non seulement les causes des problèmes de santé psychologique au travail mais aussi les causes de « bonne » santé psychologique afin d'anticiper l'évolution de l'état de santé psychologique des travailleurs de manière à prévenir l'apparition des problèmes psychologiques.

1- Définition de la santé :

Tout le monde sait ou croit savoir ce que veut dire « être en bonne santé ».

On pense généralement que c'est le fait de ne pas être malade, l'absence de certains signes de dysfonctionnement (fatigue, tension artérielle élevée, etc. et de certains symptômes (fièvre, douleurs, nausées, etc.). c'est bien qu'elle est définie comme bon état physiologique d'un être vivant, fonctionnement régulier et harmonieux de l'organisme

2. L'histoire des atteintes à la santé au travail

L'histoire des atteintes à la santé au travail en relation est longue. « Ramazzini est le premier qui a traité les maladies au travail, publié en 1700. Il y décrit les atteintes qu'il a identifiées chez les mineurs, chez les doreurs. Les connaissances se sont construites par la reconnaissance successive de lien entre une pathologie donnée et une étiologie professionnelle.»

Ce long chemin de reconnaissance a été parsemé d'embûches, comme la montre de problème de l'amiante, malgré l'existence depuis 1946 d'un corps de médecins de travail. Dès le début de XX^{ème} siècle et de l'évènement de l'ère industrielle, les employeurs avaient eux-mêmes créé des services médicaux internes aux entreprises, sans doute plus pour sauvegarder la force de travail pour promouvoir la santé des salariées. La santé reste d'ailleurs actuellement considérée comme une source pour les organisations.

Dès les dernières décennies, les pathologies professionnelles ont évolué avec le travail, les atteintes physiques ont régressées ; encore faut-il être prudent car le développement des TMS trouble musculo-squelettique, tend à prouver le contraire. Cependant constater que la charge physique a perdu son importance au profit de ce qu'il est convenu d'appeler la charge mentale, dont il faudrait examiner le contenu ou moins implicite, car certains en parlent de charge mentale. (Falzon, 1991)

3. L'évolution de la problématique santé-travail

Jusqu'aux années 1960, les problématiques de santé au travail tentaient de répondre à deux questions. Tout d'abord, il s'agissait de favoriser la rationalisation taylorienne où la santé au travail représente des composants conditionnés indépendamment les uns des autres. Le taylorisme correspond à l'utilisation à l'organisation du travail, du mode de pensées des sciences expérimentales. La santé au travail est conçue en termes de facteurs à considérer indépendamment les uns des autres. En effet, la rationalisation du travail s'efforce de dissocier la pensée et le geste dans une optique productiviste où l'augmentation de la performance va provoquer une amélioration des composantes de satisfaction des travailleurs. Selon Wallon (1930), la rationalisation du travail a rendu « l'intervention de la psychologie d'autant plus urgente qu'il l'a d'avantage méconnue ». Ensuite, il est question de considérer les atteintes à la santé dans la pratique de la médecine légale. Relativement à la

législation sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, le médecin va statuer sur le droit à l'assistance.

La fin des années 1960 jusqu'au milieu des années 1980 reflète une véritable transformation.

Effectivement, cette période a vu émerger une lutte ouvrière sur les questions des conditions de travail. Le patronat confronté aux conflits et à un taux de turnover impressionnant dans les usines a admis l'importance des conditions de travail. Un dispositif législatif s'est alors mis en place : par exemple, en 1976 fut votée une loi relative à la prévention des accidents de travail et la création en 1973 de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail. Les conditions de travail ne concernent plus l'étude médicale ou syndicale, les salariés peuvent aussi être avisés et formés sur les risques du travail.

Enfin, une troisième période caractérisée par la crise a connu beaucoup de changements sociaux et politiques. Les logiques financières étaient alors aux dépens des logiques industrielles et sociales. L'objectif des scientifiques était de relever les ressources des travailleurs qui permettent de maintenir une dimension politique devant le développement des méthodes systémiques.

Les professionnels s'intéressent aux problématiques de santé au travail dans un but d'amélioration de la performance et de la productivité de l'organisation. Aujourd'hui, les professionnels se préoccupent de plus en plus du bien-être des travailleurs et de leur santé physique. Assurément, toujours dans un but d'amélioration de la performance et de la productivité.

De nos jours, nous savons que, le travail permet de bénéficier d'une sécurité financière, de relations humaines. Il apporte une certaine satisfaction et permet la réalisation personnelle.

Cependant, lorsque le travail est mal coordonné, la santé psychologique et le bien-être peuvent être affectés. Effectivement, selon une étude menée en 2000 dans les 15 États membres de l'Union Européenne, 56% des travailleurs

affirment être exposés à un rythme très soutenu. Plus d'un tiers n'ont aucun pouvoir sur les tâches à effectuer et 40 % considèrent leur travail monotone. Une étude effectuée dans les secteurs marchands et non agricoles ou domestiques révèle qu'en moyenne, près de 60 % des travailleurs expriment que le travail altère négativement leur santé, que le stress au travail atteint en moyenne 27 % des travailleurs et 11 % des salariés reconnaissent s'être absenté au moins une journée en raison de souci de santé causée par leur travail.

Étonnamment, les changements d'organisation du travail, la prise en compte des conditions de travail et le souci du bien-être des travailleurs n'entraînent pas une amélioration des conditions de travail et de la santé au travail. Askénazy (2004) justifie cette contradiction par l'intensification du travail et l'accumulation des difficultés qu'amènent les nouvelles organisations du travail. Celles-ci favorisent la dégradation des conditions de travail.

Aujourd'hui, nous savons que les problèmes de santé psychologique liés au travail trouvent leur origine dans plusieurs facteurs. Les problèmes de santé psychologique au travail peuvent être dus à des facteurs socioéconomiques tels que la mondialisation qui intensifie la concurrence et modifie les valeurs contemporaines de la société telles que la performance et l'individualisme. Des facteurs individuels ont aussi une influence sur la santé psychologique au travail comme les contraintes familiales et personnelles de même que les difficultés financières. D'autres facteurs ont également un impact sur la santé psychologique, il s'agit de facteurs liés à l'organisation du travail. La charge de travail, l'intensification du travail, la faible reconnaissance, les relations interpersonnelles, l'absence de participation aux décisions et un manque d'information. Tous ces facteurs menacent la santé psychologique des travailleurs.

En conclusion, le lieu de travail est l'un des principaux environnements qui altèrent la santé physique et mentale. Le monde du travail évolue sans cesse et il connaît énormément de changements. Suite à cette évolution du monde du

travail, les scientifiques se sont intéressés à la question de la santé au travail et essayent de la cerner afin de trouver des modes d'actions pour mieux comprendre et prévenir le mal être des salariés. Quand bien même la compréhension des rapports entre santé et travail établirait des difficultés méthodologiques complexes, la direction de la causalité n'est pas constamment constatée et les conséquences d'une exposition professionnelle sont généralement différées. (BOUTERFAS, 2014)

4. Les théories de la santé au travail :

a. Le model de Karasek :

A ce jour, tous les travaux portant sur les principaux facteurs professionnels et la détresse psychologique ont été développés à partir des modèles prédominants suivants : le modèle demande-contrôle élaboré par Karasek (1978), et le modèle de déséquilibre.

Aujourd'hui, c'est l'un des modèles les plus utilisé dans la recherche sur la santé au travail ; ce model permet de faire un lien entre la vécu de travail et les risques que le travail fait courir a la santé.

A cet égard, et en lien avec le milieu de travail, le stress consiste a des réponses physique et émotionnelle nuisible qui apparait lorsque les demandes liées au travail de l'employé et le degré de maitrise dont dispose un individu pour répondre à ses demandes d'entretien et de conflit, a l'intérieur duquel l'individu peut transformer son stress en action. Ainsi l'hypothèse formulée par Karasak (1979) est la suivante :

-Si l'individu se trouve dans une situation ou les demandes psychologiques sont élevées et ou la latitude décisionnelle est faible ; le stress

qui ne peut être transformé en action se manifestera comme une tension psychologique pouvant résulter en des ennuis de santé physique et psychique.

Karasak, présente deux hypothèses avec les diagonales A et B : la diagonale A représente l'intensité de la tension psychologique et de la latitude décisionnelle. La première se manifeste alors que les demandes psychologiques liées à la tâche sont grande et que la seconde est d'autant plus faible. Les emplois regroupés dans cette catégorie sont les plus néfastes pour la santé mentale et physique des individus.

Il s'appuie sur un questionnaire qui permet d'évaluer pour chaque salariés l'intensité de la demande psychologique à laquelle soumise, la latitude décisionnelle dont il dispose et le soutien social de travail, la demande psychologique est évaluée par la quantité de travail, son intensité et son caractère plus au moins morcelé tels qu'ils sont ressentie par les salariés. La latitude décisionnelle renvoie aux marges de manœuvre dont les salariés estiment disposer pour poser les décisions dans son travail aux possibilités d'utiliser et aussi de développer ses compétences.

De façon inverse, on retrouve à l'autre extrémité de cette diagonale, les emplois qui se caractérisent par des demandes psychologiques et une activité décisionnelle qui est élevée.

Selon l'hypothèse de l'apprentissage actif, lorsque la latitude décisionnelle et les demandes psychologiques sont élevées, un apprentissage et un sentiment d'épanouissement résulteraient chez les travailleurs. Les travailleurs occupant un emploi actif ont plus de loisirs, sont plus actifs à l'extérieur du travail et sont plus impliqués dans les activités sociales et politiques (Karasak, Theorell ; 1990).

b. Le model de massé (1998):

L'évaluation de la santé au travail est effectuée en utilisant le questionnaire de (Massé et al 1998) auprès d'un échantillon aléatoire stratifié de 195 francophones de la population québécoises normale. Massé et al(1998), ont recense des manifestations de santé positive et négative, a base de ces manifestations, les chercheurs ont menés une seconde étude quantitative auprès d'un échantillon aléatoire stratifier de 400 répondants francophones québécois de diverses origines ethniques et réaliser des analyses factorielles exploratoires afin de dégager la structure décisionnelle de ces manifestations. Ils ont obtenu un model hiérarchique indiquant la présence de deux facteurs distincts, mais relies, soit le bien être ou la détresse, cette structure a également confirmée par l'analyse factorielles confirmatoire (massé et al 1998), cette étude a été développer et valider dans contexte canadien et francophones par les travaux de (Poulin et al 2005) ont permis de consolider la validité de cet instrument de mesure. (Laguardia et Ryan, 2002) ;

5. Les dimensions de la santé au travail :**5.1. Le bien être :**

Est l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans les quelles un travail est effectué. Toute employeur à l'obligation légale de garantir et promouvoir le bien être de son personnel là où il exerce son métier. Il doit veiller à optimiser ses conditions de travail, assurer sa sécurité, veiller à sa bonne santé, combattre les risques d'accidents.

Le concept de bien être est aujourd'hui un moyen de dépasser certaines difficultés au travail caractérisé par une recherche constante d'amélioration de la productivité et avec de plus en plus exigences vis-à-vis des salariés. (Huron, 2009).

Le bien être au travail est l'ensemble des facteurs relatifs aux conditions de travail dans les quelles le travail est exécuté :

- La sécurité au travail
- La protection de santé des travailleurs ;
- La charge psychosociale occasionnée par le travail ;
- L'ergonomie ;
- L'hygiène de travail ;
- L'embellissement des lieux de travail. (Merlan, 2012)

5.1.1. Les dimensions du bien être au travail :

Le bien être psychologique est composé de six dimensions :

- a. **Acceptation de soi** : l'acceptation de soi se définit par une attitude positive envers soi. reconnaître et accepter les multiples facettes de soi, incluant les bonnes et mauvaise qualités, et se sentir bien avec son passé.
- b. **Relation avec les autres** : cette dimension signifie avoir des relations avec les autres qui soient chaleureusement satisfaisantes et confiance. De plus, l'individu doit être préoccupé par le bien être, des autres et être capable d'empathie, d'affection et d'intimité. Finalement, pour cette dimension, la personne doit comprendre le principe de donner et de recevoir dans les relations avec les autres.
- c. **Autonomie** : l'autonomie présente l'auto détermination et l'indépendance. De plus, la personne doit être capable de résister aux pressions sociales, afin de penser et de comporter comme elle croit également, les comportements doivent avoir origines de l'intérieur et la personne doit s'évaluer selon ses propres barèmes.
- d. **Maitrise sur l'environnement** : ce dernier refaire aux sentiments de maitrise de compétence pour gérer son environnement et de contrôler un

nombre important d'activités externes. Aussi cela signifie faire un usage efficace des opportunités et de choisir ou de créer des contextes profitables pour ses besoins et ses valeurs personnelles.

- e. **But dans la vie :** en plus d'avoir un but dans la vie, la personne doit percevoir un sens dans sa vie présente et son passé. Egalement, la personne doit avoir des croyances qui donnent un sens à la vie et avoir des objectifs dans cette vie.
- f. **Croissances personnelle :** la personne au sentiment de s'épanouir, grandir et se développer. Elle est ouverte aux nouvelles expériences et au désir de réaliser son plein potentiel. Elle remarque une amélioration de soi et de ces comportements avec le temps. Enfin, les changements qu'elle a effectués et qu'elle réalise semblent être influencés par la connaissance de soi et son efficacité personnelle. (Laguardia et Richard ; 2000).

5.1.2. Les modèles du bien-être au travail :

a- Le modèle de Robert :

Le premier modèle recensé dans la littérature est celui de Robert (2007). Il s'articule autour d'une conception du bien-être au travail inédite puisqu'il permet de faire la distinction entre le bien-être de la personne au travail et le bien-être du travailleur ou salarié au travail. Le bien-être de la personne se réfère à l'hygiène, la sécurité, l'embellissement des lieux. Il se rattache ainsi aux aspects environnementaux auxquels le salarié peut être confronté dans son entreprise. Le bien-être du salarié fait quant à lui référence au fait d'avoir les moyens et les conditions adéquates pour faire correctement son travail, comme ne pas être empêché de réaliser ses tâches et disposer d'objectifs en accord avec ses propres principes. Ces aspects du bien-être auraient tendance à se rattacher au domaine de l'organisation et du management dans l'entreprise.

Sur ces bases, les tentatives d'amélioration du bien-être de la personne au travail auront un impact plus faible si le bien-être du salarié au travail est ignoré. Il est donc nécessaire de se préoccuper de ces deux aspects en même temps pour obtenir une efficacité optimale. De plus, ce modèle présente l'avantage de se reposer sur des facteurs concrets comme la mise à disposition d'un matériel performant ou de locaux agréables. Il est donc beaucoup plus opérationnel que les modèles cités précédemment. Il permet notamment de mieux isoler les paramètres les plus pertinents pour améliorer le bien-être au travail. Il est donc davantage tourné vers l'action. Il s'agit là du seul modèle recensé réalisé par un chercheur issu des sciences de gestion parmi tous ceux recensés.

Bien que ces travaux soient originaux et praxéologiques, la prudence reste de mise quant à leur utilisation. En effet, ce modèle reste une proposition théorique sans réelle validation empirique. Il peut donc être considéré comme une source d'inspiration mais pas encore comme une base suffisamment solide.

b- Le modèle de Dagenais-Desmarais :

Le deuxième modèle spécifiquement dédié au bien-être au travail est celui de Dagenais-Desmarais (2006). Une de ses particularités réside dans la méthodologie utilisée pour sa construction. En effet, contrairement aux modèles précédents construits de manière déductive, celui de Dagenais-Desmarais repose d'abord sur un raisonnement inductif. Ce choix est justifié par le fait que le cadre théorique du bien-être au travail est encore très mal défini comme nous l'avons vu précédemment. Ce raisonnement inductif a permis d'obtenir six composantes du bien-être au travail :

- La dimension individuelle-projective qui correspond à l'actualisation de soi ou au sentiment d'efficacité personnel.
- La dimension individuelle-introjective qui correspond à la satisfaction ressentie lors de l'accomplissement de ses tâches

- La dimension relationnelle-projective qui s'apparente au fait d'avoir des relations épanouissantes avec ses collègues.
- La dimension relationnelle-introjective qui correspond au fait de se sentir considéré par ses collègues
- La dimension organisationnelle-projective qui correspond au sentiment d'engagement du salarié dans l'entreprise
- La dimension organisationnelle-introjective qui décrit l'adéquation de la personne à l'organisation.

Chacune de ces six composantes semble dédiée à une portion spécifique du bien-être au travail. Ensemble, elles permettent de reprendre les grands thèmes proposés par d'autres auteurs. Les approches hédonique et eudémonique sont ainsi bien représentées puisque ce modèle inclut des dimensions comme l'actualisation de soi ou encore les relations épanouissantes. Ce découpage en six dimensions du bien-être au travail n'est pas sans rappeler les travaux de Ryff (1989) également conceptualisé le bien-être général en six dimensions : l'acceptation de soi, les relations positives avec les autres, l'autonomie, le contrôle de son environnement, les buts dans la vie et la croissance personnelle.

Ainsi, le modèle de recherche et l'outil de mesure mis au point par Dagenais-Desmarais semble constituer une piste de recherche particulièrement prometteuse pour étendre les connaissances sur le concept de bien-être au travail. Cependant, tous ces résultats ayant été obtenus sur le territoire Nord-Américain, il semblerait judicieux de mener une étude similaire et de confronter les résultats avant d'en tirer des conclusions. En effet, l'éventuelle sensibilité au contexte culturel du bien-être au travail pourrait avoir un impact sur sa constitution. Les travaux consistant à développer des outils permettant de mesurer le bien-être général appliqué à la sphère du travail peuvent finalement presque tous être remis en question.

5.1.3. Les différentes approches du bien-être au travail :

Les conceptions du bien-être psychologique se sont essentiellement basées sur deux conceptions : une conception hédonique ou une conception eudémonique du bien-être.

a- L'approche hédonique :

L'hédonisme est une doctrine philosophique grecque selon laquelle la quête du plaisir et l'évitement du déplaisir constituent l'objectif de l'existence humaine. Selon l'approche hédonique, le bien-être est constitué de la prévalence des émotions positives par rapport aux émotions négatives et de la satisfaction dans la vie. Le bien-être psychologique est ainsi envisagé comme un ensemble cognitif et affectif. L'approche hédonique a pour objectif d'optimiser le bonheur des individus (Ryan & Deci, 2001). Dans les études en psychologie, le bien-être hédonique est conceptualisé et mesuré en tant que bien-être subjectif. Le bien-être hédonique ou subjectif correspond à une évaluation globale de la vie. Il représente l'aboutissement d'interactions entre les stimuli liés à l'existence de l'individu et les différentes situations qu'il rencontre. Le bien-être subjectif se compose de trois éléments : les affects positifs, un faible degré d'affects négatifs et de la satisfaction (Diener et al, 1999). Les affects reflètent des évaluations en temps réel des événements vécus en introduisant de l'émotion et de l'humeur (Diener, 2000). L'interprétation de l'expérience de l'individu occasionne les émotions éprouvées. Ainsi, la perspective émotionnelle est également tournée vers la perspective cognitive, ces éléments sont à la fois cognitifs et émotionnels.

b- L'approche eudémonique :

L'eudémonisme, doctrine provenant de la philosophie grecque, s'appuie sur le principe selon lequel le but de la vie humaine est de chercher le bonheur. En effet, selon Aristote, chaque individu cherche à atteindre son « daimon » afin

de vivre un état de bien-être. En psychologie, le bien-être eudémonique est conceptualisé et mesuré en tant que bien-être psychologique. D'après cette optique, le bien-être psychologique se rapporte à l'accomplissement de « son plein potentiel et d'autodétermination » (Dagenais-Desmarais, 2010). Le bien-être psychologique a trait aux relations positives avec son entourage, l'autonomie, le contrôle de son environnement, l'acceptation de soi, le développement personnel, le besoin de compétence, le besoin d'affiliation social et le besoin d'autonomie. L'objectif primordial est de vivre en conformité avec soi-même et ses valeurs. (Bouterfas, 2014)

5.1.4. Pourquoi s'intéresse-t-on au bien-être au travail

- On cherche à diminuer les coûts reliés à l'absentéisme et au présentéisme.
- Les enjeux de main-d'œuvre suggèrent un intérêt pour les stratégies d'attraction, de rétention et de fidélisation.
- Les études confirment que les employés ayant un niveau de bien-être accru sont plus performants au travail.
- La nouvelle génération de travailleurs est davantage soucieuse de sa qualité de vie.
- Depuis quelques années, on s'intéresse davantage au bien-être et à la santé psychologique au travail (non seulement au problème de santé mentale).
- Les exigences des organisations conjuguées à celles de la vie moderne pèsent de plus en plus lourd sur les individus.
- La santé psychologique des ressources humaines est aujourd'hui au centre des préoccupations des organisations.
- La source des problèmes de santé psychologique au travail : société travail, individu (vie privée,). (Cropanzano et al, 1999)

5.1.5. Les lois de l'OMS sur le bien-être au travail

Rôle et responsabilité de l'employeur : l'employeur prend les mesures nécessaires afin de promouvoir le bien être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. A cette fin il applique les principes généraux de prévention suivants :

- Eviter les risques ;
- combattre les risques à la source ;
- évaluer les risques qui ne peuvent être évité ;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail, ainsi que le choix des équipements et des méthodes de travail et de cadencé et d'en atténuer les effets sur la santé ;
- limiter autant que possible les risques compte tenu de l'état de l'évolution de la technique ;
- limiter les risques de lésion grave en prenant des mesures matérielles par priorité à toute autre mesure ;
- planifier la prévention et exécuter la politique concernant le bien être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en visant une approche de système qui intègre entre autre les éléments suivants : la technique, l'organisation de travail, les conditions de vie de travail, les relations sociales et les facteurs ambiants du travail ;
- donner les informations au travailleur sur la nature de ses activités, les risques résiduels qui y sont liée et les mesures visant à prévenir ou limiter ces risques ;
- donner des instructions appropriées aux travailleurs et établir des mesures d'accompagnement afin de garantir d'une façon raisonnable l'observation

de ces instructions psychologie du travail.
(www.irec.net/upload/FILE/mémoire_et_thèse/42_memoire.doc)

5.1.6. le bien-être au travail et ses impacts

- Meilleure performance au travail.
- Adoption des comportements de citoyenneté organisationnelle.
- Plus grande rétention, fidélisation.
- Plus grande satisfaction et loyauté des clients avec lesquels les employés interagissent.
- Plus grande productivité(en termes de revenu par employé).
- Plus grand profit (c'est-à-dire en termes de pourcentage de vente effectué par l'entreprise respectivement).
- Plus grande sécurité au travail. (colloque santé et sécurité au travail, 2016)

5.2. La détresse psychologique :

La détresse psychologique est définie comme un état subjectif incluant des symptômes liés à l'anxiété, l'agressivité, la dépression, l'irritabilité, l'épuisement, le désengagement social et à des problèmes cognitifs.

Selon Postel et Mellier (1999) définit aussi la détresse comme un « sentiment de délaissement, d'abandon, ressenti dans une situation critique, nécessitant une aide extérieure et ou amenant un sujet à demander de l'aide, un secours social ou psychologique ».

Toute personne peut se trouver dans une situation où sa santé mentale se fragilise ou se détériore. Divers symptômes peuvent révéler cet état et le risque de dépressions se trouve accru si ces symptômes sont niés ou ignorés. Ces symptômes sont les plus souvent :

- Un manque d'intérêt généralisé (même pour les choses qui font habituellement plaisir) ;
- De l'insomnie, de la fatigue, de l'angoisse, un état de tristesse, de pessimisme, une tendance à pleurer facilement ;
- Des sentiments de culpabilité, une absence de communication, un isolement ;
- Une perte de confiance en soi ;
- Une perte d'appétit ou d'autres troubles alimentaires ;
- Une colère récurrente ;
- Une perte d'espoir face à la vie et une impuissance des solutions pour s'en sortir ;
- Une lenteur, une difficulté à fonctionner au quotidien, un manque d'énergie. (Achte et al, 2010)

5.2.1. Les dimensions de la détresse psychologique :

La détresse psychologique se compose de quatre dimensions :

- L'auto dévalorisation qui réfère à une perte de confiance en soi, un sentiment d'inutilité, une faible estime de soi et une tendance à s'isoler de son entourage.
- L'irritabilité, agressivité qui s'accompagne d'arrogance et de conflits avec l'entourage.
- L'anxiété dépression couple à état de stress ;
- Un désengagement social associe à un désintérêt généralisé (Massé et al, 1998).

5.2.2. Les causes de la détresse psychologique

Bien qu'on identifie bon nombre de facteurs de risque d'ordre individuel, social et organisationnel, ce sont ceux liés au travail qui constituée la source la plus importante de souffrance pour les individus. Selon une étude effectuée auprès de 2000 travailleurs qui se sont absente en moyenne six mois en raison de problème de santé mentale, la cause de leur absence est reliée pour 10% des répondants à leur vie personnel ; 60% à leur vie personnelle au travail tandis que 30% la relie strictement au travail. « Même s'il ne fait aucun doute que des facteurs individuels et personnels interviennent dans l'équation du stress comme pour toutes les questions de santé et de sécurité du travail, la cause de stress au travail et la structure organisationnelle. »

➤ **Les principaux facteurs organisationnels qui portent atteinte à notre santé psychologique sont :**

- De leur la surcharge de travail ;
- La faible participation aux décisions et le manque de circulation de l'information ;
- La faible reconnaissance de l'entourage ;
- La faible reconnaissance de l'organisation (déséquilibre entre les efforts, le salaire et la position professionnelle) ;
- Les conflits de rôle ;
- Les pauvres relations avec le supérieur immédiat.

➤ **Les problèmes de santé psychologique peuvent se traduire par :**

- Les problèmes de surconsommation ;
- Des troubles de sommeil ;
- Une fatigue chronique ;
- Des troubles de l'humeur ;

- Trouble de l'petit ;
- Des maux de dos, le jeu pathologique peut aussi s'avérer une conséquence tout comme l'avènement de problème familiaux (violence familiale et séparation).

5.2.3. Les modèles de la détresse psychologique

a- Demandes-contrôle

Le modèle demandes-contrôle, aussi appelé le modèle des tensions au travail, origine d'un article majeur publié en 1979 par Robert Karasek. Il postule que la latitude décisionnelle (contrôle) accordée au travailleur sur la tâche à accomplir constitue un modérateur des demandes psychologiques. Un niveau élevé de latitude décisionnelle permettrait de réduire l'effet des demandes du travail sur la détresse psychologique en éliminant la tension résiduelle générée par un niveau élevé de demandes psychologiques au travail. Karasek propose une typologie à quatre catégories: les emplois passifs (faible latitude-faibles demandes), les emplois à faibles tensions (forte latitude-faibles demandes), les emplois à fortes tensions (faible latitude-fortes demandes), les emplois actifs (forte latitude-fortes demandes). Ce modèle fut testé auprès d'un échantillon représentatif d'hommes âgés entre 20-65 ans aux Etats-Unis et un échantillon représentatif d'hommes âgés entre 18-66 ans en Suède. Les résultats montrent une interaction significative entre la latitude et les demandes. Plus particulièrement, les emplois à fortes tensions augmentaient les niveaux de détresse psychologique.

Ce modèle a donné lieu à une véritable prolifération de recherches qui ont pour la plupart confirmé la capacité prédictive des dimensions du modèle (Croon et al, 2000). Toutefois, l'hypothèse de l'interaction entre la latitude décisionnelle et les demandes psychologiques s'avère rarement soutenue empiriquement et dans certains cas, on observerait une contribution du modèle uniquement chez les hommes (Wilkins et Beaudet, 1998). Au total, la recherche empirique tend à rejeter l'hypothèse de l'interaction entre les demandes et la

latitude décisionnelle (Bourbonnais et al, 1996). Recensant 63 études publiées entre 1979 et 1997 sur le modèle demandes-contrôle, Van Der Doef et Maes (1999) arrivent à cette même conclusion.

b- Demandes-contrôle-soutien

Le développement subséquent du modèle demandes-contrôle intègre le concept de soutien social au travail afin de tenir compte des effets modérateurs ou de médiation qu'un tel soutien peut produire entre les demandes du travail et la santé (Karasek et Theoreli, 1990). Ce modèle, connu sous le nom de demandes-contrôle-soutien ou encore le modèle des tensions liées à l'isolement, postule qu'un faible soutien social au travail accroît l'effet de l'interaction entre la latitude décisionnelle et les demandes psychologiques sur la santé mentale. Par conséquent, une personne en situation de faible latitude décisionnelle et de fortes demandes psychologiques verrait croître plus fortement ses problèmes de détresse psychologique lorsque le soutien social au travail ferait défaut. Au moins deux études tendent à soutenir ce modèle (Karasek et Theorell, 1990), mais plusieurs recherches n'arrivent pas à confirmer cette hypothèse et rapportent plutôt des effets indépendants pour les dimensions du modèle (Bourbonnais et al, 1996), C'est également la conclusion à laquelle arrive la recension de Van Der Doef et Maes (1999).

c- Déséquilibre efforts-récompenses

Le troisième modèle s'intéresse au déséquilibre entre les demandes et les Récompenses au travail (Siegrist et Peter, 2000). Ce modèle, plus récent que celui de Karasek, implique que peu de recherches en ont testé empiriquement ses composantes. Le modèle pose que les efforts déployés et demandés au travail constituent une partie du processus d'échange socialement organisé dans lequel la société, dans son ensemble, contribue en termes de récompenses liées au travail. L'hypothèse de base pose que si les efforts requis par les demandes et obligations du travail (dimension extrinsèque) que la personne (dimension intrinsèque) doit soutenir dans l'exécution de sa tâche ne trouvent pas un juste

récompense en terme monétaire, d'estime de soi, de sécurité d'emploi et d'opportunités de carrière, un déséquilibre survient pouvant causer un état de détresse émotionnelle. Le déséquilibre est d'autant plus prononcé que la personne, dans son rapport individuel au travail, est en position D'engagement excessif. Au moins une recherche utilisant ce modèle rapporte que la combinaison efforts élevés-faibles récompenses s'associe à des niveaux plus faibles de santé mentale (longe et al, 2000). Les données du Whitehall Study démontrent une contribution du déséquilibre efforts-récompenses uniquement chez les hommes (Stansfeld et al, 1999) et sur un échantillon de 167 infirmières de deux centres de santé en Hollande, Van Vegchel et al. (2001) ne trouvent aucun effet spécifique de ce modèle. En regard des effets de l'engagement excessif de l'individu dans son travail, seul de Jonge et al. (2000) rapportent une interaction significative avec les demandes physiques.

En terminant, les modèles proposés par Karasek et siegrist ont fait l'objet d'études afin d'évaluer leur contribution conjointe à l'explication des problèmes de santé mentale au travail. Les résultats démontrent que le modèle demandes-contrôle et le modèle du déséquilibre demandent récompenses s'associent simultanément aux problèmes de détresse psychologique. Ceci suggère que les dimensions des modèles ne soient pas concurrentes mais complémentaires, ce qui permettrait une meilleure compréhension des mécanismes psychosociaux au travail liés à l'expérience de tensions psychiques chez les travailleurs. Néanmoins, il semble plutôt que les trois modèles du stress au travail reçoivent en , général un soutien empirique équivoque, ce qui tendrait à montrer qu'en matière de santé mentale au travail, il faut d'abord et avant tout analyser les diverses dimensions de l'organisation et des conditions de travail stressantes que l'individu doit affronter au quotidien dans son milieu de travail.(MARCHAND, 2014)

6. Les outils de mesure de la santé au travail :

Parmi l'ensemble des instruments de mesure de la santé au travail, du bien être et de la détresse, l'instrument de mesure développés par les auteurs ont été élaboré d'une manière inductive, a partir d'une étude qualitative d'envergure ; et ensuite valide dans le cadre d'une étude quantitative rigoureuse.

Selon cette méthodologie, le bien être au travail est lui-même constitué de six facteurs distinct, présentant des coefficients de cohérence interne acceptable, allant de 0,71 à 0,85 (Massé et al 1998) :

- L'estime de soi : par exemple ; se sentir confiant, aimé, utile, fier de soi...
- L'équilibre : par exemple ; harmonie entre les activités personnelle et professionnelle...
- L'engagement social : par exemple ; ouverture face a son entourage, intérêt pour diverse activités, ambition...
- La sociabilité : par exemple ; développer de bonne relations social, être a l'écoute d'autrui...
- Le contrôle de soi et des événements : par exemple ; affronter de façon positive les obstacles, garder son calme...
- Le bonheur : par exemple ; se sentir bien, profiter de la vie...

La détresse au travail est composée de quatre facteurs:

- L'auto dévalorisation : par exemple ; autocritique, diminution de l'estime de soi...
- L'irritabilité/agressivité : par exemple ; arrogance, être en conflit...
- L'anxiété/dépression : par exemple ; tristesse, préoccupation, stress...
- Le désengagement social : par exemple ; désintérêt être moins réceptif a son entourage...

L'échelle de mesure des manifestations de la détresse affiche des coefficients variant entre 0,81 et 0,89. (Massé et al 1998)

7. Différentes approches en santé psychologique au travail

a. L'approche causaliste

Elle provient des sciences expérimentales et repose sur l'organisation de travail car c'est une situation objectivable.

Son but est de déterminer les causes de la santé psychologique essentiellement par l'intermédiaire de questionnaires. Ces sources objectives sont rassemblées en fonction de composants se rapportant à des facteurs intrinsèques au travail (surcharge), à des difficultés de rôles dans l'organisation (conflit), aux rapports sociaux (relations interpersonnelles perturbées), au développement de carrière (précarité d'emploi), au climat organisationnel (gestion autocratique ou participative). L'identification de ces facteurs de santé psychologique a débouché sur la conception de modèles linéaire de type causaliste impliquant une certaine division des situations de travail. L'examen de ces facteurs a été opéré à l'aide d'études quantitatives. Selon cette approche, l'individu œuvre dans un monde qui l'agresse de diverses manières. Il est donc important d'identifier ces différents facteurs pathogènes afin de les supprimer et de prévenir l'apparition des problèmes de santé au travail.

La principale limite de l'approche causaliste est son incapacité à considérer le caractère dynamique des différents facteurs de santé au travail et sa difficulté à exposer les procédés sous-jacents aux relations observées. De même, cette approche tente de définir les paramètres d'une bonne organisation de travail comme d'un état objectif et stable, gouverné par des lois universelles de causalité, alors que c'est un processus qui évolue constamment.

En complément de l'approche causaliste, différents courants se sont développés afin de fournir d'approcher les dispositifs impliqués dans l'apparition

des problèmes de santé au travail. Les deux principaux courants sont l'approche cognitive et l'approche psychodynamique du travail.

b. L'approche cognitive

Selon cette approche issue de la psychologie cognitive, les problèmes de santé psychologique sont perçus comme des échecs d'adaptation de l'individu. L'approche cognitive cherche à comprendre pourquoi certains facteurs engendrent des émotions négatives. Dans cette perspective, ce ne sont pas tant les facteurs qui posent des problèmes, mais plutôt les perceptions qu'en ont les individus. Ces perceptions sont influencées par différents éléments, dont l'importance accordée au facteur, les répercussions qu'il a dans notre vie, la menace qu'il représente, le contrôle que nous pensons avoir sur la situation et enfin l'incertitude et l'imprévisibilité qu'il contient. Autrement dit, l'individu malade correspond à celui qui éprouve de manière excessivement menaçante son environnement ou dévalorise ses capacités à y faire face.

Dans ce contexte, de nombreuses recherches ont tenté de montrer l'influence de différents traits de personnalité, de croyances, ou encore, d'attitudes face à la vie en général ou au travail en particulier. Cette approche axée sur les perceptions et les attitudes individuelles amène à favoriser des actions dirigées vers l'individu à défaut de l'organisation du travail. En d'autres termes, les stratégies de cette approche consistent à entraîner l'individu à changer sa perception des stressors éventuels, à améliorer ses stratégies d'adaptation aux facteurs de stress, soit à suivre des habitudes de vie.

L'approche cognitive appréhende divers dispositifs psychopathologiques sous-jacents aux associations relevées par l'approche causaliste mais elle se restreint en rapportant les problèmes de santé psychologique à l'échec des efforts d'adaptation des individus. Cette approche déprécie les différences individuelles dans les capacités à faire face au stress. Elle ne tient pas également en compte

l'existence de différences de systèmes de valeur dans le milieu de travail. Ce manque immobilise la compréhension de l'origine des facteurs de mal-être en milieu de travail, et donc la possibilité de développer des stratégies préventives efficaces. Outre les approches causaliste et cognitiviste, certains auteurs ont soumis une approche plus dynamique qui appréhende les facteurs organisationnels, sociaux et individuels pouvant être à l'origine des problèmes de santé mentale.

c. L'approche psycho dynamique

L'approche psycho dynamique émane des sciences herméneutiques. Selon elle, la santé psychologique est l'interaction dynamique de 3 rationalités : objective, subjective et sociale et son intention est de comprendre les processus psychiques mobilisés par le travail.

La rationalité objective correspond à la rationalité des attitudes par rapport aux objectifs de production. Il s'agit de l'ensemble des comportements qui sont associés aux indications des responsables hiérarchiques dans l'entreprise. C'est le décalage entre le travail prescrit et le travail réel. Cet écart peut être source de santé ou de souffrance mentale selon que l'organisation autorise ou non le travailleur de juger ce décalage et de déceler la réponse des problèmes rencontrés dans la réalité du travail.

La rationalité subjective dans la sphère du travail se rapporte à l'ensemble des efforts d'une personne en vue d'acquérir son identité (Dejours, 1995). Il convient que le travail s'aligne avec la représentation que l'individu a de lui-même, au-delà de son identité professionnelle.

La rationalité sociale équivaut à la rationalité des actions par rapport à des normes et des valeurs communes. « Ces règles déterminent les manières acceptables de faire le travail de même que ce qu'il est juste ou bien de faire. Elles sont le résultat de discussion et d'échanges entre les travailleurs ».

Selon, l'approche de la psycho dynamique, la conception de la santé mentale au travail est la conséquence d'une interface dynamique et évolutive entre les objectifs que suivent l'organisation, l'individu et l'équipe de travail. Quand cette dynamique est brisée, la maladie apparaît. La psycho dynamique du travail se préoccupe de l'identification des composants permettant au travailleur le maintien d'un équilibre en dépit des difficultés rencontrées au travail au lieu d'identifier les différents facteurs engendrant le bien-être ou la détresse psychologique (Dejours, 1995).

8. Pourquoi la santé au travail ?

C'est une démarche volontaire qui vise à :

- Anticiper les changements ;
- Augmenter la réactivité et la performance de l'entreprise dans la prévention des risques de SST ;
- Limiter les dysfonctionnements en SST ;
- Assurer une cohérence globale avec les autres démarches de management ;
- Elle participe à l'amélioration de l'image de l'entreprise ;
- Diminuer les accidents et les maladies professionnelles ;
- Assurer la prévention et la protection des salariés des entreprises extérieures ;
- Agir sur les situations dangereuses pour éviter l'accident ;
- Améliorer la gestion de la santé-sécurité ;
- Favoriser et pérenniser les bonnes pratiques ;
- Améliorer la motivation du personnel et les conditions de travail ;
- Donner un moyen de contrôle de la gestion en place. (Claire et Gabbai, 2008).

Résumé du chapitre

La santé des salariés au travail représente un champ le plus important et c'est l'état complet de bien être physique, mental et social qui lui permet de travailler dans des bonnes conditions. A partir de là, le salarié peut s'exposer à deux pôles : positif qui est le bien être au travail c'est l'état de se sentir tranquille dans le milieu de travail et en bonne santé, négatif qui est la détresse psychologique c'est un ensemble des petites troubles comme la fatigue, la dépression...etc.

Partie pratique

Chapitre IV

Méthodologie suivie sur le terrain

Préambule

Ce chapitre est consacré pour la méthodologie suivie sur le terrain de recherche (SARL RAMDY): pré-enquête, méthode et technique utilisées, l'échantillon, les contraintes de la recherche et la présentation de l'organisme d'accueil.

1- La pré-enquête :

La pré-enquête est une phase de terrain assez précoce dans les buts essentiels sont d'aider à constituer une problématique plus précise et surtout à construire des hypothèses qui soient valides, fiables, résignées, argumentées et justifiées. De même, la pré-enquête permet de fixer, en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que le chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses. (Aktouf ; 1987)

C'est la première étape de la recherche, qui a pour but de rassembler le maximum d'information sur notre étude après avoir reçu l'autorisation d'accès par le service Ressources Humaines de l'entreprise RAMDY afin de mener une recherche sur leur organisme.

Cette étape nous a permis de s'assurer de certaines informations, et de préparer le questionnaire.

Notre pré-enquête s'est déroulée durant la période du 12/01/2017 au 31/01/2017, on a réalisé un entretien avec quelques questions libres avec certains salariés, qui nous ont aidés à recueillir des informations préalables à l'enquête finale.

Cette pré-enquête nous a aidé à :

- Porter des corrections sur notre problématique et nos hypothèses.

- Déterminer l'échantillon sur le terrain.
- Faciliter la recherche avec l'accès rapide à l'information.

2- La méthode utilisée :

Chaque recherche scientifique implique une méthode à suivre et qui nous permet d'atteindre un but tracé, donc pour effectuer une recherche, le chercheur doit utiliser une méthode bien déterminée et précise qui soit adéquate au sujet traité. Alors il est important de savoir c'est quoi une méthode de recherche, la méthode de recherche a été définie par Maurice ANGERS comme ; « un ensemble des procédures, des démarches adoptés pour arriver à un résultat ». (Maurice, 1997).

Aussi elle est définie par Madeleine GRAWITZ(2002) la méthode : « Est constituée de l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontre les vérifie ».

Dans notre recherche qui porte sur «la justice organisationnelle sur la santé au travail ». On a opté pour la méthode descriptive corrélationnelle qui peut être définie comme « celle qui permet de recueillir sur un ensemble d'individus des informations comparable d'un élément à un autre » (BOUDON, 1969)

Selon ANGERS Maurice (1997), la méthode quantitative « c'est l'ensemble des procédures qui visent à mesurer le phénomène à l'étude ».

3- Les techniques utilisées :

Toute recherche à un caractère scientifique en sciences sociales comme dans les sciences en général, doit comporter l'utilisation de procédés opératoires rigoureuse susceptibles d'être appliqués dans la réalité que l'on appelle technique.

La technique selon GRAWITZ (2002) : « c'est un moyen d'atteindre un but, mais qui se situe au niveau des faits, ou des étapes pratiques »

Vu notre utilisation de la méthode quantitative, nous avons utilisé l'enquête par le questionnaire qui est destiné à un échantillon qui est composé des salariés au niveau de l'entreprise RAMDY, il s'agit d'un moyen de communication en interrogeant notre échantillon choisi afin de collecter les données qui seront analysés et interprétés.

Le choix de la technique dépend de la méthode choisie, si on a un cadre théorique adéquat plus une large population à interroger effectivement on privilège la technique du questionnaire. Le questionnaire est constitué d'un ensemble des questions qui seront posées aux sujets désigné par l'échantillonnage. Le questionnaire, est une technique directe pour interroger des individus de façon directive, puisque la forme des réponses est prédéterminée, il est aussi le moyen d'entrer en communication avec des informateurs en les interrogeant un à un de façon identique, en vue de dégager des réponses obtenues, des tendances dans les comportements d'une large population. (Claude ; 1982)

Et pour notre recherche on a utilisé l'échelle de mesure de (Moorman ; 1991) pour la justice organisationnelle et l'échelle de mesure de (Massé et al ; 1998) pour la santé au travail.

- L'échelle de (Moorman ; 1991) se compose de :

- L'échelle de la justice distributive comprenait cinq énoncés ;
 - L'échelle de la justice procédurale comprenait sept énoncés ;
 - l'échelle de la justice interactionnelle comprenait six énoncés.
- L'échelle de (Massé et al ; 1998) se compose de :
- l'échelle sur le bien être psychologique comprenait 25 questions mesuraient six dimensions, à savoir : l'estime de soi, l'équilibre, l'engagement sociale, la sociabilité, le contrôle de soi et des événements et le bonheur
 - l'échelle sur la détresse psychologique comprenait 23 questions mesuraient les quatre dimensions, à savoir : l'auto-dévalorisation, l'irritabilité / agressivité, l'anxiété/ dépression et le désengagement sociale.

Le tableau suivant présente une synthèse des échelles utilisées dans le cadre de cette étude.

Tableau 1 : Récapitulatif des échelles de mesure retenues

Variables	Nombre d'énoncés	auteurs
Justice distributive	5	Moorman(1991)
Justice procédurale	7	
Justice interactionnelle	6	
Bien être psychologique	25	Massé et al(1998)
Détresse psychologique	23	

4- L'échantillon :

L'échantillon désigne l'ensemble des personnes à interroger, qui sont extrait d'une population plus large appelée une population mère ou population de référence. (Henri Mahé de Boislandelle ; 1998)

Selon Jean-Louis Loubet (2000) « l'échantillonnage est : la partie de l'univers qui sera effectivement étudiée, et qui permettra par extrapolation de connaître les caractéristiques de la totalité de l'univers. »

Le premier aspect que nous aimerions souligner, c'est le fait que notre mémoire ne puisse pas être dissocié de notre stage pratique. Ainsi, nos options méthodologiques doivent être encadrées dans cette recherche que nous avons suivie pendant 45 jours.

Nous avons utilisé un échantillon visé, la population mère de notre étude a été l'ensemble des agents d'exécution de l'entreprise RAMDY qui comporte 182 employés. Notre échantillon est de 90 agents, mais après la passation on a pu récupérer que 79 questionnaire vu les difficultés de les distribuer et même lors de leur récupération, et vu les difficultés rencontrer avec quelque travailleurs qui refusent de nous répondre.

4.1. Les caractéristiques de la population d'étude :

Tableau n°2 : répartition de l'effectif selon âge :

Age	Fréquences	Pourcentages
[15-25[17	21,51%
[25-35[37	46,83%
[35-45[20	25,31%
45et plus	05	6,32%
Total	79	100%

D'après ce tableau nous remarquons que la catégorie d'âge de [25-35]ans représente la plus grande fréquence de 46,83% suivis par une deuxième catégorie dont l'âge varie entre [35-45] ans avec une fréquence de 25,31% vient

en troisième lieu la catégorie d'âge de [15-25] ans avec une fréquence de 21,51%, et enfin la catégorie de 45 ans et plus avec une fréquence de 6,32% .

Tableau n°3 : répartition de l'effectif selon le sexe :

Sexe	Fréquences	Pourcentage
Masculin	79	100%
Féminin	00	00%
Total	79	100%

Suite aux données recueillies sur le terrain et d'après ce tableau nous observons que les hommes représente un pourcentage de 100% est l'absence de la catégorie des femmes.

Tableau n°4 : répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction :

Niveau d'instruction	Fréquence	Pourcentage
Primaire	05	6,32%
Moyenne	49	62,02%
Secondaire	20	25,31%
Universitaire	05	6,32%
Total	79	100%

D'après les données chiffrées de ce tableau on remarque que la catégorie de niveau d'instruction moyenne représente un grand pourcentage de notre

échantillon qui est 62,02%, 25,31% ont un niveau secondaire, et pour le niveau primaire et universitaire ont un pourcentage de 6,32 chacun.

Tableau n°5 : représentation de l'effectif selon la situation familiale :

Situation familiale	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	52	65,82%
Marié	27	34,17%
Divorcé	00	00%
Veuf	00	00%
Totale	79	100%

La situation familiale de notre échantillon se répartie en quatre catégorie : 65,82% d'entre eux sont célibataires, 34,17% sont mariés par contre aucune situation de divorce ou de veuf.

Tableau n°6 : répartition de l'effectif selon la fonction :

Fonction	Fréquences	Pourcentages
Chef d'équipe	04	5,06%
Opérateur sur machine	29	36,70%
Agent de production	28	35,44%
Opérateur polyvalent	08	10,12%
Livreur	05	6,32%
Maintenance	05	6,32%
Total	79	100%

Dans cette figure on remarque que les enquêtes occupent des postes différents avec des effectifs variés, et la fonction la plus motivante est la fonction opérateur sur machine avec un pourcentage de 36,70% suivis par les agents de production avec un pourcentage de 35,44% , DE 10,12% pou les opérateurs polyvalent, ce qui concerne les livreurs et maintenance ont un pourcentage de 6,32% pour chacun, et enfin les chefs d'équipe avec un pourcentage de 5,06%.

Tableau n°7 : répartition de l'effectif selon l'ancienneté :

Ancienneté	Fréquence	Pourcentage
Moins d'une année	06	7,59%
[1-5]	43	54,43%
[6-10]	16	20,25%
[11-15]	08	10,12%
[16-20]	06	7,59%
Plus de 20ans	00	00
Total	79	100%

Selon ce tableau notre population d'étude est varié 1ans et 20ans et plus, qui est répartis en six catégories, en remarque que la première catégorie de [1-5] ans, représente la grande proportion de nitre échantillon qui est 54,43%, la deuxième catégorie [6-10] ans représente 20,25%, la troisième catégorie [11-15]ans représente 10,12% ce qui concerne les deux catégorie [moins d'une année] et [15-20} ans ont un pourcentage de 7,59% pou chacun, et enfin on constate une dernière catégorie qui concerne la catégorie[plus de 20ans] avec nul proportion de 0%

5- Les contraintes de la recherche :

Il n'y a pas de recherche ou tout un travail scientifique sans obstacles ou sans empêchements. Ces obstacles qu'on a confrontés sont :

- la rareté de la documentation concernant notre thème est le non disponibilité des études locale faite sur ce thème.
- Le non réponse de certains salariés a nos attentes et le non récupération de quelques questionnaires.

6. Présentation de l'organisme d'accueil :

6.1. Historique :

La SARL RAMDY Ex (SARL Laiterie DJURDJURA) a été créée le 01/01/1983. Elle s'est spécialisée dans la production des yaourts, crème desserts, et les fromages frais et fondus. Le 15 Octobre 2001, le groupe français DANONE s'est associé avec la laiterie DJURDJURA pour les activités yaourts, pates fraiches et dessert. Depuis, l'activité de laiterie DJURDJURA s'est consacré à la production des fromages fondus, aux pates molles (camembert) et au lait pasteurisé.

Deux années plus tard, elle s'est implanté dans une nouvelle unité située en plein cœur de la zone d'activité TAHARACHTH (Akbou) triplant, ainsi, sa capacité de production en fromage fondus.

Dans le souci de répondre à une demande croissante du consommateur, la laiterie s'est équipée d'un matériel hautement performant dont une nouvelle conditionneuse de 220portion : minute, et une ligne complète du fromage barre.

En juin 2004, la SARL laiterie DJURDJURA a changé de raison sociale pour devenir SARL RAMDY.

Aujourd'hui, les produits laiterie DJURDJURA s'affiche sous la nouvelle dénomination « RAMDY ».

En Octobre 2009, la SARL RAMDY a repris la production de yaourt et crème desserts.

6.2. Moyens :

6.2.1. Infrastructures :

L'entreprise dispose d'un complexe intégré composé de deux principaux départements de production « atelier yaourt et crème dessert, atelier fromage », et pour une surveillance de la qualité du produits et une protection optimale du consommateur, la SARL RAMDY s'est équipée d'un laboratoire d'autocontrôle afin d'effectuer toutes les analyses physico-chimiques et microbiologiques exigées.

6.2.2. Equipement :

a- Production :

➤ Atelier yaourt et crème dessert :

Poudrage : une salle de poudrage bien équipée.

- **Traitement** : un processus pour la production de yaourt, crème dessert, et brassés.
- **Conditionnement** : deux conditionneuses de 12000 pots /h. une de 9000 pots/h et une 21600 pots/h et deux de 7500 pots/h.
- **Atelier fromage :**
 - Une salle de préparation du produit, et une pour préparation des moules bien équipée.
 - Deux cuissons (un pour fromage portion, et l'autre pour le fromage barre)

- Trois machines de conditionnement du fromage portion. Et deux machine pour le fromage barre, une machine banderoleuse Grandi, et deux salle bien équipée pour la mise en cartons.

b- Administration : réseau de micro-ordinateurs.

c- Services généraux : transpalettes, Clark, véhicules utilitaires et légers.

6.3. Activités :

Les principales activités :

Les principaux produits fabriqués par l'entreprise sont les suivants :

- **Yaourt aromatisé** : (yaourt fraise 100 grs, banane 100 gramme, pêche 100grs, fruits des bois 100 grs, multi packs rouge 100 grammes, multi packs jaune 100 grammes, multi packs vanille 100 grs, multi sens 80 grammes, multi sens 75 grammes, mono citron 80 grammes, mono orange 80 grammes)
- **Yaourt nature 100GRS**
- **Yaourt brassé aux fruits** (mono fraise 100 grs, mono abricot 100 grs, mono pêche 100 grs, mono fruits des bois 100 grs)
- **Brassé aux fruits** (mono fraise 100 grs, mono abricot 100 grs, mono pêche 100 grs, mono fruits des bois 100grs)
- **Crème desserts** (flan nappé 90 grs, Caramel 90 grs, Chocolat 90 grs, Cookies 90 grs, Cappuccino 90 grs)
- **Fromage portion** (16 PS ramdy, 08 PS ramdy, 16 PS gyzmo, 08 PS gyzmo, 16 PS tartin, 08 PS tartin, 16 PS Huile d'olive)
- **Fromage barre** (barre 1700 grs, barre 900 ges, barre 300ges)
- **Fromage en vrac.**

Résumé du chapitre :

En guise de conclusion, il apparait clairement qu'on a utilisé une méthodologie des sciences sociales, d'une pré-enquête, d'une méthode bien déterminée (quantitative), d'une technique (questionnaire), l'échantillon.

Chapitre V
Analyse et interprétation des
résultats

Préambule

Dans ce chapitre, on a analysé les quatre hypothèses de notre recherche avec des tableaux statistiques et des analyses sociologiques grâce au logiciel SPSS

Analyse de la première hypothèse :

Hypothèse n°01 : « il y'a une relation significative entre les types de justice organisationnelle (distributive, procédurale, interactionnelle) et le bien être au travail.

Et pour tester notre hypothèse on a utilisé la corrélation de Pearson pour mesurer la relation entre les variables comme le montre le tableau suivant :

Tableau n°8 : la corrélation entre la justice organisationnelle et le bien être.

	Bien être	Signification
Distributive	-0,027	0,815
Procédurale	0,064	0,577
Interactionnelle	0,449	0,000

Selon ce tableau on constate qu'il ya une corrélation positive significative de 0,44 entre la justice interactionnelle et le bien être par contre on remarque qu'il n'ya pas de signification entre la justice distributive et la justice procédurale et le bien être.

D'un point de vue sociologique, lorsque les individus se sentent traités d'une manière juste et équitable, ils ont tendance à avoir le sentiment de bien être au travail.

Notre recherche indique que La vie des salariés au travail n'est pas anarchique ; elle est soumise et confrontée continuellement à des décisions, des règles et des normes de travail. Que ces décisions soient liées à la réalisation de leurs missions et projets, ou qu'elles résultent du contexte dans lequel ils travaillent.

La justice interactionnelle se compose de plusieurs interactions qui augmentent le sentiment de bien être chez les salariés dont on peut citer certaines d'entre elles : égalité, impartialité, intégrité, justification, sincérité, respect. Ces critères ont été considérés comme représentant de deux facettes de la justice interactionnelle: la facette informationnelle, la facette interpersonnelle. Ainsi, les personnes perçoivent une décision ou procédure juste lorsque les preneurs de décision traitent leurs subordonnés avec respect, sincérité et qu'ils leur expliquent le pourquoi de leurs décisions. A travers cela que le sentiment de bien être se produit.

Pour s'engager dans un mouvement où des efforts seront déployés pour préparer, organiser, aménager, transformer les exigences de travail afin de faire ce qui doit être fait. Cela exige toujours une forme d'investissement de soi, de créativité, d'ingéniosité. En revanche, l'entreprise doit mettre en place tout un programme de récompense pour ses acteurs. Chaque salarié désire mener une bonne carrière professionnelle. Il aime se voir grimper les échelons sur les plans verticaux et horizontaux. Voir même, se sentir apprécié, prouver une satisfaction et une réalisation de soi, et le sentiment du bien-être en l'encaissant par la justice interactionnelle. Cette dernière est la seule pouvant répondre à ce genre d'exigences. Or, le respect est l'élément essentiel de la valorisation

d'autrui, et de lui permettre ainsi une bonne insertion et adaptation dans son environnement.

D'après (Elovainio et al ; 2001) il ya un lien significatif entre les perceptions de justice interactionnelle et le bien être au travail des employés.

Analyse de la deuxième hypothèse :

Hypothèse n°2 : il ya une relation significative entre les types de justice organisationnelle (distributive, procédurale, interactionnelle) et la détresse au travail.

On à utilisé la corrélation de Pearson pour mesurer la relation entre les variables comme le montre le tableau suivant :

Tableau n°9 : la corrélation entre la justice organisationnelle et la détresse

	Détresse	Signification
Distributive	-0,088	0,439
Procédurale	-0,027	0,810
Interactionnelle	-0,346	0,002

Selon ce tableau on constate qu'il ya une corrélation négative significative entre la justice interactionnelle et la détresse par contre, en remarque qu'il n'ya pas de signification entre la justice distributive et la justice procédurale et la détresse, et que plus il y'a justice interactionnelle plus le sentiment de la détresse au travail diminue.

Sociologiquement on remarque que lorsque les salariés constatent que les responsables ne donnent pas d'importance aux interactions, le niveau de la détresse augmente.

Lorsque les décisions prises par l'autorité organisationnelle sont perçues comme injustes, et les personnes se sentent traités d'une manière inéquitable et avec le manque de respect, ils éprouvent de la colère qui peut les amener à punir d'une manière ou d'une autre la source d'injustice.

Lorsque nous observons les résultats portant sur les relations entre la justice interactionnelle et la détresse ; nous réalisons que la majorité des études recensées (tepper et al ; 2001) démontrent une relation significative et négative entre ces deux variables. Par conséquent, plus les employés perçoivent qu'ils sont traités de manière juste et équitable et que les rétributions obtenues sont également justes, moins ils ressentiront de détresse.

D'autre part, nos résultats suggèrent que la relation entre la justice interactionnelle et la détresse s'explique davantage par un modèle direct. L'absence d'effet indirect de la justice interactionnelle sur la détresse souligne la prédominance du comportement du superviseur dans l'explication de la détresse des employés. Ceci est en lien avec l'étude de (Moliner et al ; 2005) qui a démontré l'importance de la justice interactionnelle dans l'explication de l'épuisement professionnelle au travail. Comme (Folger et Cropanzano ; 1998) l'ont suggéré. L'évaluation de la justice distributive et procédurale est plus complexe, elle nécessite plus d'informations. A l'inverse, l'évaluation de la justice interactionnelle est plus direct, elle se base sur le comportement du superviseur. L'individu peut facilement reconnaître un traitement irrespectueux à son égard. Ceci soutient l'idée d'une relation directe et négative entre la justice interactionnelle et la détresse.

Enfin dans notre échantillon, la justice interactionnelle se révèle d'une extrême importance dans le développement de problèmes de santé au travail. Selon Greenberg (2006), la justice interactionnelle permet de pallier l'injustice

ressentie par l'ensemble des employés ; ceci nous pousse à croire qu'une formation des gestionnaires axée sur la justice interactionnelle favoriserait le développement d'un climat de travail juste et équitable, réduirait le niveau de stress au sein des équipes de travail.

Analyse de la troisième hypothèse :

Hypothèse n°3 : « Il ya une différence significative entre les salariés mariés et les salariés célibataires par rapport au niveau de bien être au travail ».

Pour tester cette différence entre les deux catégories on a utilisé le test de t de Student pour deux groupes indépendants et le tableau suivant montre les résultats relatifs à cette hypothèse :

Tableau n°10 : représente les deux catégories par rapport au bien être

	Situation familiale	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
score bien être	Marié	27	105,11	9,464	1,821
	célibataire	52	100,69	11,151	1,546

On remarque dans le tableau que le niveau de bien être chez les salariés mariés est de 105,11 par rapport au salariés célibataires qui est de 100,69, et pour vérifier est ce que cette différence est réelle on a utilisé le test de t de Student

Tableau n°11 : représente le teste de t de student pour vérifier la différence entre les salariés mariés et les salariés célibataires par rapport au niveau de bien être au travail :

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes							
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence		
								Inférieure	Supérieure	
score bien être	,463	,498	1,756	77	,083	4,419	2,517	-,593	9,431	
			1,849	60,868	,069	4,419	2,389	-,359	9,196	

On constate dans ce tableau que la valeur de t calculée est de 1,756 qui est une valeur non significative à un niveau d' α 0,05 ; ce qui veut dire que la différence entre le niveau de bien être chez les salariés mariés et les salariés célibataires est non significatif ; donc, l'hypothèse de notre recherche est infirmée.

A partir de notre étude, on a constaté que les résultats obtenus éprouvent que les salariés mariés ressentent le même niveau de bien être par rapport aux salariés célibataires, et cela revient a leurs satisfaction, a leurs relations sociales et professionnelles et a leurs stabilités au travail.

Selon Danna et Griffin (1999) décrivent le bien-être au travail comme un construit incluant à la fois des symptômes médicaux physiques et psychologiques, des expériences de vie générales et des expériences liées au travail. Le bien-être au travail est dans cette perspective composé principalement de la santé et de la satisfaction. Pour eux, le bien-être psychologique correspond à la satisfaction ressentie par l'individu face aux expériences de vie générales et les expériences au travail.

Dans son modèle du bien-être psychologique au travail, Dagenais-Desmarais (2010) propose un modèle en deux axes. Le premier axe est la sphère de référence qui réfère à l'expérience positive vécue par l'individu au travail. Cette sphère de référence contient trois sphères : la sphère individuelle représente l'état positif d'un travailleur par rapport à lui même. Puis, la sphère relationnelle reflète l'état positif d'un travailleur par l'interaction sociale qu'il éprouve dans son travail. Enfin, la sphère organisationnelle renvoie à l'interaction entre le travailleur et l'organisation. Le deuxième axe est la directionnalité, représentant le mécanisme par lequel le travailleur élabore son expérience positive.

D'après ces deux modèles en déduit que les salariés mariés et les salariés célibataires sont satisfait dans leurs vie sociale et leurs vie au travail, donc ils ressentent le sentiment du bien être au travail. Se sentiment chez ces salarié fait quant à lui référence au fait d'avoir les moyens et les conditions adéquates pour faire correctement leurs travail.

D'après notre échantillon, on a remarqué que le bien être au travail chez les salariés mariés est les salariés célibataires ont un même niveau de bien être au travail.

Analyse de la quatrième hypothèse :

Hypothèse n°4 : il ya une différence significative entre les salariés mariés et les salariés célibataires par rapport au niveau de la détresse.

Pour tester cette différence entre les deux catégories on a utilisé le test de t de Student pour deux groupes indépendants et le tableau suivant montre les résultats relatifs à cette hypothèse :

Tableau n° 12 : représente les moyennes des deux catégories par rapport à la détresse :

	Situation familiale	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
score détresse	Marié	27	33,04	6,813	1,311
	célibataire	52	41,38	11,869	1,646

On remarque dans le tableau que le niveau de la détresse chez les célibataires est de 41,38 par rapport au mariés qui est de 33,04, et pour vérifier est ce que cette différence est réelle on a utilisé le test de t de Student

Tableau n° 13 : représente le test de t de student pour vérifier la différence entre les salariés mariés et les salariés célibataires par rapport au niveau de la détresse.

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes							
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence		
								Inférieure	Supérieure	
score de détresse	11,775	,001	-	77	,001	-8,348	2,476	-	13,278	-3,417
			Hypothèse de variances égales							
			-	76,129	,000	-8,348	2,104	-	12,539	-4,156
			3,967					Hypothèse de variances inégales		

On constate dans ce tableau que la valeur de t calculée est de -3,967 qui est une valeur significative à un niveau d' α 0,05 ; ce qui veut dire que la différence entre le niveau de détresse chez les salariés mariés et les salariés célibataires est significative ; donc, l'hypothèse de notre recherche est confirmée.

L'intérêt de toute recherche est de dévoiler la réalité de terrain à partir des chiffres obtenus d'après le lieu d'étude. Dans ce cas là, les résultats obtenus dans ce tableau mènent à constater que les salariés célibataires éprouvent plus de détresse par rapport au salariés mariés, cela est dû au manque de stabilité,

manque d'intégration sociale et la perte d'espoir face à la vie socioprofessionnelle

Selon Massé (1998), la détresse résiderait dans une sorte de « souffrance psychologique », un mal de vivre ressenti à travers des émotions et des sentiments de dépression, de tristesse, de démoralisation et d'anxiété. Ce mal-être-au-monde plus ou moins profond prend la forme d'une souffrance de soi qui s'inscrit dans un processus d'auto-dévalorisation et d'auto-responsabilisation: remise en question de ses capacités, de ses qualités, perte d'estime de soi. Le repli sur soi apparaît alors comme l'idiome central autour duquel se construit le langage de la détresse.

d'après notre enquête effectuée sur le terrain, nous avons constaté que la détresse touche beaucoup plus les salariés célibataires, car ils ont le sentiment d'insatisfaction au travail, et ils n'arrivent pas à réaliser leurs objectifs à cause des décisions prises par la hiérarchie qui ne prend pas en considération leur point de vue, c'est ce qui les amène à la perte d'espoir, perte de confiance en soi, l'isolement social, manque de concentration...etc. C'est à partir de là que le sentiment de détresse apparaît.

Et à propos des salariés mariés, la satisfaction des besoins fondamentaux s'avère être un facteur essentiel de protection de la détresse psychologique au travail. En effet la satisfaction des besoins fondamentaux (autonomie, compétence et affiliation sociale) est liée à un faible niveau de détresse psychologique. Plus précisément, la perception que les trois besoins soient satisfaits par le travailleur diminue la perception de symptômes de détresse psychologique.

D'après notre échantillon, on a remarqué que la détresse chez les salariés célibataires est plus élevée, par rapport aux salariés mariés.

Résumé du chapitre

Les résultats de notre recherche démontrent que la justice interactionnelle a une relation positive significative avec le bien-être, et une relation négative significative avec la détresse psychologique. Le bien être au travail concerne les salariés mariés et les salariés célibataires qui reviennent à leurs satisfactions et leurs stabilités au travail, par contre la détresse concernent les salariés célibataires qui reviennent au manque d'intégration sociale et la perte d'espoir face a la vie socioprofessionnelle.

Conclusion générale

Pour synthétiser notre travail de recherche, il s'avère important de rappeler notre objectif qui est la justice organisationnelle et la santé au travail des salariés de SARL RAMDY. Taharacht. Akbou.

L'inducteur organisationnel (la justice organisationnelle), lorsqu'il est présent dans l'environnement professionnel, facilite la satisfaction des besoins des salariés et facilite beaucoup plus un meilleur état de santé psychologique (le bien être).

L'objectif de ce travail était de déterminer et expliquer la justice organisationnelle avec ses dimensions liées au travail favorisant, maintenant la santé psychologique au travail en termes de bien-être et de détresse psychologique. Les analyses confirmatoires ont permis de confirmer que la santé au travail pouvait être considéré sous ses deux aspects : le pôle positif peut être représenté par le bien être par apport à soi, quant au pôle négatif il représente par la détresse psychologique.

La justice organisationnelle semble être un facteur compétitif essentiel capable de répondre aux besoins des salariés (égalité- salaire- primes- décisions- récompenses- respect...), est un élément indispensable pour la réussite des organisations. L'organisation essaye d'instaurer des politiques de justice qui reconnaissent le travail des salariés, tandis que la justice interactionnelle joue un rôle important pour le bien être des salariés au sein de l'organisme. En effet, plus l'entreprise utilise le respect comme un moyen de communication entre les supérieurs responsables et ses salariés, les salariés se sentent au bien être et aises dans leurs peau au milieu de travail.

La santé au travail n'est pas une question individuelle mais collective, elle n'est pas seulement un capital qu'il faut protéger, mais elle est aussi le résultat d'une construction.

Dans l'introduction, nous avons constaté que rares étaient les études que se soient intéressées à l'influence de la justice organisationnelle sur la santé des employés au travail.

Dans le but de répondre à notre problématique, nous avons synthétisé les dimensions de la justice organisationnelle (distributive, procédurale, interactionnelle) et pourtant leur relation sur la santé au travail. La conceptualisation de la justice selon Adams et Greenberg.

D'une manière générale, les résultats de notre recherche confirment l'existence d'une relation entre les dimensions de la justice organisationnelle et celles de la santé au travail. Plus précisément nos résultats suggèrent qu'il existe une relation positive significative entre la dimension interactionnelle et le bien-être au travail, une relation négative significative entre la dimension interactionnelle et la détresse au travail. On constate que le bien-être au travail touche les salariés mariés et les salariés célibataires qui reviennent à leurs satisfactions et leurs stabilités au travail, par contre la détresse touche uniquement les salariés célibataires qui reviennent au manque d'intégration sociale et la perte d'espoir face à la vie socioprofessionnelle.

On conclue que la justice organisationnelle est une conception nouvelle par rapport à la société algérienne et c'est un nouveau thème qui n'a jamais été traité dans notre spécialité « sociologie de travail et de ressources humaines ». C'est à partir de ces principes qu'ont invité des futures chercheurs à apporter des recherches plus approfondies et très éclairantes sur ce thème qui devient de plus en plus intéressant dans la gestion des ressources humaines en particulier et la gestion de l'entreprise.

Liste bibliographique

La liste bibliographique

Les ouvrages

- AKTOUF Omar, 1987, « méthodologie des sciences sociales et approches qualitatives des organisations ».
- ASSAAD El Akrem et al, 2006, « comportement organisationnel » justice organisationnelle, enjeux de carrière et épuisement professionnel.
- BRANGER, et al, 2014, « les dimensions humaines du travail, theories pratique en psychologie du travail et des organisations ».
- CLAUDE Jean, 1982, « l'enquête par questionnaire, Ed université de biologie ».
- CLAUDE Louche, 2007, « Introduction à la psychologie du travail et des organisations ».
- COLQUIT.J.A et al, 2005, « organisationnel justice, where do wa stet ? mahawach ».
- COUBET, DELABYLE (jean louis), 2000, « initiation aux méthodes des sciences sociales ».
- CROPANZANO R. GREENBERG, 1997, « progress in organizational justice turmeling through the mazc».
- DEUTCH.M, 1975, « equity, agility and need, what determines which value will be used as the basis of distributive justice? ».
- FOLGER.h, 1977, « distributive and procedural justice».
- GREENBERG, Jet Lind, 2000, « pursuit of organizational justice: from conceptualization to implication to application».

- GREENBERG. J, 1987, « Taxonomy of organisationnel justice théories ».
- JUDGE.T.A et al, 2004, « les dimensions humaines du travail, théories et pratiques en psychologie du travail des organisations ».
- KARASAK.R. theorell.T.Healthy, 1990, « work, stress, productivity and the reconstruction of working life».
- LIER Claire et GELBAI Philippe, 2008/2009, « système de management de la sécurité au travail » ;
- ROJOT et al, 2009, « comportement organisationnel ».
- THIBAUT and WALKER, 1975, « procedural justice, a psychological analysis».

Les revues

- Jennifer, LAGARDIA et Richard. M Ryan, 2002, revue québécoise de psychologie.
- MASSE et al, 1998, « élaboration et validation d'un outil de mesure du bien être psychologique ».

Les dictionnaires

- HENRI Mahie de Boislandelle, 1998, « dictionnaire de gestion, vocabulaire, concepts et outils ».
- GRAWITZ Madeline, 2002, «méthodes des sciences sociales».
- RAYMOND Boudon et al, 2012, « Dictionnaire de la sociologie ».

Les thèses

- MARCHAND Alain, 2004, « un perspectif multi-niveau des déterminants de la détresse psychologique ».

- DELAPORTE Cyprien, 2016, « les perceptions de justice en situation de changement dans l'arme de l'air française ».
- DESMARAIS-Degenais, 2010, « du bien être psychologique au travail fondements théoriques conceptualisation et instrumentation du construit ».
- ACHTE Isabelle, 2010, « comment concilier la performance et le bien-être au travail ».
- SALHI Maroua, 2016, « impact des discriminations sur le stress au travail, une mesure de rôle de valorisation organisationnelle ».
- BOUTERFAS Naouele, 2014, « vers un modèle de la santé psychologique au travail des agents du social et de l'insertion : quels inducteurs organisationnels, psychosociaux et personnels sur le bien-être, la détresse et l'épuisement ? ».
- SALEK Salwa, 2006 ,« la justice organisationnelle et ses effets sur la santé mentale des employés d'un pénitencier Québec ».

Sites internet

- [www. Laisse terre. Com](http://www.Laisse terre. Com)
- Www. Irec. Net/upload/ file/memoire.et-thèse 42. Mémoire. Doc

Annexes

Le questionnaire

Université Abderrahmane Mira-Bejaia
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département des Sciences Sociales
Questionnaire de recherche :

Sous le thème :

La justice organisationnelle et la santé au travail

Préparé par :

M^{elle} Belkaid Sonia

M^{elle} Aoudia Saliha

Encadré par

D^r Djeffal Mokrane

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle, en vue d'obtention du diplôme de MASTER en Sociologie du Travail et des Ressources Humaines. Nous vous prions de bien vouloir apporter votre contribution à la réalisation de notre mémoire en acceptant de répondre à ce questionnaire avec précision.

Nous tenons à vous rassurer que les informations recueillis seront confidentielle et personnelle, ils vont servir uniquement a des buts scientifiques et que dans le cadre de la recherche. Nous vous remercions d'avance de votre collaboration à cette recherche.

Session juin 2017

Les données personnelles :

1. Age :

- | | | | |
|---------------|--------------------------|------------------|--------------------------|
| - [15- 25[ans | <input type="checkbox"/> | - [35-45[ans | <input type="checkbox"/> |
| - [25-35[ans | <input type="checkbox"/> | - 45 ans et plus | <input type="checkbox"/> |

2. Sexe :

- | | |
|------------|--------------------------|
| - Masculin | <input type="checkbox"/> |
| - Féminin | <input type="checkbox"/> |

3. Niveau d'instruction :

- | | | | |
|------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| - Primaire | <input type="checkbox"/> | - Secondaire | <input type="checkbox"/> |
| - Moyenne | <input type="checkbox"/> | - Universitaire | <input type="checkbox"/> |

4. Situation familiale :

- | | | | |
|-------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| - Célibataire (e) | <input type="checkbox"/> | - Divorcé (e) | <input type="checkbox"/> |
| - Marié (e) | <input type="checkbox"/> | - Veuf (ve) | <input type="checkbox"/> |

5. Fonction :

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| - Chef d'équipe | <input type="checkbox"/> | - Opérateur polyvalent | <input type="checkbox"/> |
| - Opérateur sur machine | <input type="checkbox"/> | - Livreur | <input type="checkbox"/> |
| - Agent de production | <input type="checkbox"/> | - Maintenance | <input type="checkbox"/> |

6. Ancienneté :

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| - Moins d'une année | <input type="checkbox"/> | - Entre [11ans- 15ans] | <input type="checkbox"/> |
| - Entre [1ans- 5ans] | <input type="checkbox"/> | - Entre [15ans- 20ans] | <input type="checkbox"/> |
| - Entre [6ans- 10ans] | <input type="checkbox"/> | - Plus de 20 ans | <input type="checkbox"/> |

Nous vous proposons d'entourer le chiffre qui correspond le mieux à votre sentiment afin de répondre à la question posé.

1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Extrêmement d'accord
-------------------------------------	--------------------------	--------------------	----------------------	-------------------------------------

Pensez vous être équitablement récompensé compte tenu...

- | | |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. De vous responsabilité | 1 2 3 4 5 |
| 2. De vous expérience de travail | 1 2 3 4 5 |
| 3. De la qualité d'effort que vous investissez dans votre travail | 1 2 3 4 5 |
| 4. De la qualité de votre travail | 1 2 3 4 5 |
| 5. Du stress et les tensions dans votre travail | 1 2 3 4 5 |

Les procédures de décision dans votre établissement permettent...

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. De recueillir les informations exactes pour prendre des décisions | 1 2 3 4 5 |
| 2. De revoir les décisions prises | 1 2 3 4 5 |
| 3. De considérer différentes points de vue avant de prendre
une décision | 1 2 3 4 5 |
| 4. D'établir des standards pour prendre des décisions de manière
cohérente | 1 2 3 4 5 |
| 5. Aux personnes affectées par une décision de se faire entendre | 1 2 3 4 5 |
| 6. De fournir l'information sur les décisions et leur implantation | 1 2 3 4 5 |
| 7. D'obtenir des clarifications ou informations additionnelles concernant les
décisions prises | 1 2 3 4 5 |

Votre superviseur...

- | | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Prend en considération votre point de vue | 1 2 3 4 5 |
| 2. Est capable de mettre ses préjugés de coté | 1 2 3 4 5 |
| 3. Donne son opinion sur les décisions prises et leurs
Conséquences | 1 2 3 4 5 |

1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Extrêmement d'accord
-------------------------------------	--------------------------	--------------------	----------------------	-------------------------------------

4. Vous traitez avec respect et considération 1 2 3 4 5
5. Démontre de la considération envers vous droits en tant qu'employé 1 2 3 4 5
6. Agit de manière honnête avec vous 1 2 3 4 5

Nous vous proposons d'entourer le chiffre qui correspond le mieux à votre sentiment afin de répondre à la question posée.

1 Presque jamais	2 Rarement	3 La moitié du temps	4 Fréquemment	5 Presque toujours
-------------------------------	----------------------	-----------------------------------	-------------------------	---------------------------------

Au cours des derniers mois....

1. Je me suis senti (e) en confiance 1 2 3 4 5
2. J'étais satisfait(e) de mes réalisations, j'étais fier(e) de moi. 1 2 3 4 5
3. Je me suis senti(e) aimé(e) et apprécié(e) 1 2 3 4 5
4. Je me suis senti(e) utile 1 2 3 4 5
5. Je me suis senti(e) équilibré(e) émotionnellement. 1 2 3 4 5
6. J'ai été égal(e) à moi-même, naturel(e), en toutes circonstances. 1 2 3 4 5
7. J'ai vécu avec modération, en évitant de tomber dans les excès. 1 2 3 4 5
8. Ma vie était bien équilibrée entre mes activités professionnelles, familiales et personnelles. 1 2 3 4 5
9. J'avais des buts, des ambitions. 1 2 3 4 5
10. J'étais curieux (se), je m'intéressais à toutes sortes de choses. 1 2 3 4 5
11. J'ai été fonceur (se), j'ai été entrepris plein de choses. 1 2 3 4 5
12. J'ai eu le goût de m'amuser, de faire du sport, de pratiquer mes loisirs et activités préférés 1 2 3 4 5

1 Presque jamais	2 Rarement	3 La moitié du temps	4 Fréquemment	5 Presque toujours
-------------------------------	----------------------	-----------------------------------	-------------------------	---------------------------------

13. J'avais facilement un beau sourire. 1 2 3 4 5
14. J'avais beaucoup d'humour, je faisais facilement rire mes amis. 1 2 3 4 5
15. J'avais une bonne écoute pour mes amis. 1 2 3 4 5
16. J'ai été en bon terme avec mon entourage. 1 2 3 4 5
17. J'ai su affronter positivement des situations difficiles. 1 2 3 4 5
18. J'ai pu faire la part des choses lorsque confronté(e) a des situations complexes. 1 2 3 4 5
19. J'ai facilement trouvé des solutions à mes problèmes. 1 2 3 4 5
20. J'étais plutôt calme, posé(e). 1 2 3 4 5
21. J'ai eu l'impression de vraiment jouir de la vie. 1 2 3 4 5
22. J'étais bien dans ma peau, en paix avec moi-même. 1 2 3 4 5
23. J'ai trouvé la vie excellente et j'ai eu envie d'en profiter. 1 2 3 4 5
24. J'avais un bon moral. 1 2 3 4 5
25. Je me suis senti(e) en santé, en pleine forme. 1 2 3 4 5

1 Presque jamais	2 Rarement	3 La moitié du temps	4 Fréquemment	5 Presque toujours
-------------------------------	----------------------	-----------------------------------	-------------------------	---------------------------------

Au cour des derniers mois...

1. J'ai eu l'impression d'avoir gâché ma vie. 1 2 3 4 5
2. J'ai manqué de confiance en moi. 1 2 3 4 5
3. J'ai eu de la difficulté à faire face à mes problèmes. 1 2 3 4 5
4. Je me suis dévalorisé(e), je me suis diminué(e). 1 2 3 4 5
5. J'ai eu l'impression que personne ne m'aime. 1 2 3 4 5
6. J'ai eu tendance à m'isoler, à me couper du monde. 1 2 3 4 5
7. J'ai le sentiment d'être inutile. 1 2 3 4 5

1 Presque jamais	2 Rarement	3 La moitié du temps	4 Fréquemment	5 Presque toujours
-------------------------------	----------------------	-----------------------------------	-------------------------	---------------------------------

8. J'ai été arrogant(e) et même « bête » avec le monde. 1 2 3 4 5
9. J'étais facilement irritable, je réagissais plutôt mal, avec colère, aux commentaires qu'on me faisait. 1 2 3 4 5
10. J'ai été agressif (ve) pour tout et pour rien. 1 2 3 4 5
11. J'ai perdu patience. 1 2 3 4 5
12. J'ai été en conflit avec mon entourage. 1 2 3 4 5
13. Je me suis senti(e) triste. 1 2 3 4 5
14. Je me suis senti(e) déprimé(e), ou « down ». 1 2 3 4 5
15. Je me suis senti(e) préoccupé(e), anxieux (se). 1 2 3 4 5
16. Je me suis senti(e) mal dans ma peau. 1 2 3 4 5
17. Je me suis senti(e) stressé(e), sous pression 1 2 3 4 5
18. J'ai manqué d'initiative en général, j'ai été moins fonceur (se). 1 2 3 4 5
19. Je me suis senti(e) désintéressé(e) par les choses qui habituellement m'intéressent. 1 2 3 4 5
20. Je n'avais plus le gout de faire quoi que ce soit. 1 2 3 4 5
21. J'ai eu envie de tout lâcher, de tous abandonner. 1 2 3 4 5
22. J'ai eu tendance à être moins réceptif (ve) aux idées ou aux opinions des autres. 1 2 3 4 5
23. J'ai eu des difficultés à me concentrer sur quoi que ce soit. 1 2 3 4 5

