

Université Abderrahmane Mira-Bejaïa
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 relation entre le stress professionnel et la
satisfaction au travail chez les enseignants
universitaires**

Cas pratique : - Faculté des sciences humaines et sociales
- Faculté sciences économiques commerciales et des science de gestion
à l'université Abderrahmane Mira-Bejaïa.

Elaboré par :

- MERABET Dahia
- MESSAOUDENE Kanza

Encadré par:

Mr. AMIAR Ali

Année universitaire

2015 / 2016

Remerciements

Avant tout nous remercions DIEU tout puissant de nous avoir donné la force, la santé, le courage et la patience de pouvoir accomplir ce travail. Nous remercions aussi nos chers parents pour leur soutien moral et matériel.

*Un grand merci à notre promoteur **Monsieur A. AMIAR** pour sa gentillesse, sa patience, ses précieux conseils et surtout sa grande disponibilité tout au long de la rédaction de ce mémoire.*

On remercie également tous les enseignants de l'université de Bejaïa qui ont acceptés de répondre à nos questionnaires on remercie particulièrement les enseignants de la faculté science sociale pour leurs efforts de transmettre leur savoir tous au long du cursus. Et a tous les travailleurs de la bibliothèque pour leur aident.

A tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce présent travail.

Enfin, sans oublier le soutien affectif et matériel de nos familles, qu'elles trouvent ici l'expression de notre attachement.

Dédicace

Ce modeste travail est le fruit de mes efforts que je tiens à dédier :

- ✓ *A mon encadreur Mr **AMIR Ali***
- ✓ *A mes très chère parent ; mon papa celui que j'aurais aimé le voir à mes cotés j'espère que de là-haut il sera fier de moi et mon adorable maman, je leurs témoigne mon profond respect et beaucoup de reconnaissance pour tout ce qu'ils ont fait pour moi et à que je ne rendrai jamais assez.*
- ✓ *A mon futur mari **sofiane** pour ces encouragements, ces précieux conseils, sa patience et son aide.*
- ✓ *Aux deux piliers de la maison **Djazouli et Fares.***
- ✓ *A mes sœurs : **Badria, khadjidja, Aicha** et leurs époux.*
- ✓ *A mes neveux : **Raouf, islem et walid.***
- ✓ *A mes nièces : **manel, melina, sofia et maissa.***
- ✓ *A toutes la famille **MERABET***
- ✓ *A mes amies de ma promotion, ma binôme kanza et ma copine Sissa a toutes mes copines proches.*
- ✓ *A tous qui on aidé et conseillé de près ou de loin tout au long de mes études.*

Dahia

Dédicace

Pour chaque événement dans ma vie je ne manquerai pas d'avoir une pensée à toutes les personnes qui m'ont donné le courage.

Ce travail est le fruit de mes efforts que je tiens à dédier :

- *A mon encadreur Mr **AMIAR ALI***
- ❖ *A mes parent, mon père qui ma encourager moralement et financièrement, a ma mère qui ma aider de ses prières et ses souhaits.*
- ❖ *A ma sœur **MOUNIRA** et mes trois frères **LAMNOUAR, TOUFIK** et **A/REHMMENE***
- ❖ *A mon marie **HICHEM***
- ❖ *A tous mes amies **SOURIA, SAIDA, AIDA** et autres*
- ❖ *A mes cousines et toute la famille **MESSAOUDENE**.*

Kanza

SOMMAIRE

Liste des tableaux

Liste des abréviations

Introduction

Partie théorique :

Chapitre I: Cadre méthodologique et conceptuel de l'étude

1. Les raisons du choix du thème.....	05
2. les objectifs de la recherche.....	05
3. Problématique	06
4. Les hypothèses	09
5. Les définitions des concepts clés.....	09
6. Les études antérieures	12
7. Méthode et techniques utilisées.....	17
8. Type d'échantillon (population visée)	20

Chapitre II : Généralités sur le stress professionnel

1. Définition du stress.....	22
2. L'émergence du phénomène du stress.....	22
3. Les sources du stress.....	24
4. Les conséquences du stress.....	26
5. Le stress a deux facettes.....	27
6. Gérer son stress de la meilleure façon.....	28

Chapitre III : Généralités sur la satisfaction au travail

1. Définition de la satisfaction au travail.....	32
2. L'importance de la satisfaction au travail.....	33
3. Les facteurs de la satisfaction au travail.....	33
4. Les théories de la satisfaction au travail.....	35
5. Les déterminants de la satisfaction au travail	38
6. La relation entre la motivation et la satisfaction.....	40

Partie pratique

Chapitre IV : Présentation de l'organisme d'accueil

1. Historique de l'Université de Bejaïa.....	44
2. Présentation de la faculté sciences humaines et sociales	46
3. Présentation de la faculté des sciences économiques	48

Chapitre V : Analyses et interprétation des résultats

1. Les caractéristiques de l'échantillon.....	52
2. Analyse de questionnaire de stress au professionnel selon le modèle de Karasek	54
3. Analyse de questionnaire des sources de stress.....	62
4. Analyse de questionnaire de satisfaction au travail de Minnesota.....	66
5. Discussion des résultats.....	72

Conclusion

Liste bibliographique

Annexes.

Liste des tableaux

N° du tableau	Titre du tableau	N° de La page
Tableau n°01	Répartition de l'échantillon selon le sexe	52
Tableau n°02	Répartition des enquêtés selon l'âge	52
Tableau n°03	Répartition de l'échantillon selon le grade	53
Tableau n°04	Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté	53
Tableau n°05	Répartition des réponses selon l'axe de la « demande psychologique »	54
Tableau n°06	Répartition des réponses selon l'axe de « la latitude décisionnelle »	57
Tableau n°07	Répartition des réponses selon l'axe de « le soutien social »	59
Tableau n°08	Répartition des réponses selon la source de condition de travail	62
Tableau n°09	Répartition des réponses selon la source charge et durée de travail	64
Tableau n°10	Répartition des réponses selon la source « relation interpersonnel »	65
Tableau n°11	Répartition des réponses des enquêtés selon l'axe de « les conditions de travail »	66
Tableau n°12	Répartition des réponses selon l'axe de « utilisation des compétences »	69

Liste des abréviations

Abréviations	Signification
AESST	Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail
BIT	Bureau International de Travail
CCECQA	Comité de Coordination de l'évaluation et la Qualité en Aquitaine
Fr	Fréquence
M A	Maitre Assistant
M C	Maitre Conférant
M S Q	Minnesota Satisfaction Questionnaire
OMS	Organisation Mondial de la Santé
SGA	Syndrome Générale d'Adaptation
%	Pourcentage

Introduction

Le travail est vital pour l'être humain, pour cela l'homme depuis son apparition investit son effort physique et morale afin de satisfaire ses besoins économiques, sociaux et psychologiques, en revanche le travail en lui-même est dévalorisant parfois pour l'individu ou le stress professionnel apparaît, ce stress est depuis une dizaine d'années comme l'un des nouveaux risques majeurs auquel les organisations vont devoir et doivent déjà faire face.

Le stress professionnel est lié à l'ensemble des réactions que les employés peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et à des pressions professionnelles qui ne correspondent pas à leurs connaissances et à leurs capacités et qui remettent en cause leur aptitude à faire face¹ ;

Le stress au travail, une thématique abordée par plusieurs disciplines psychologiques, sociologiques il touche plusieurs dizaines de catégories socioprofessionnelles parmi on trouve le secteur d'enseignement qui semble être les professionnels les plus stressés comparativement aux autres professions ;

La profession enseignante est considérée comme étant un emploi à risque de stress et d'épuisement professionnel, les travailleurs stressés ont davantage de risques d'être en mauvaise santé, peu satisfaits, en réalité ce terme « stress » est couramment employé mais seulement certains d'entre nous connaissent réellement sa signification et quels sont ces sources, ses conséquences et comment le gérer et le bon côté de stress qui pourrait satisfaire le travailleur dans le travail.

Pour cette notre étude de focalise sur « la relation entre le stress professionnel et la satisfaction au travail » chez les enseignants universitaires de Bejaïa, cette étude se résume principalement en deux parties :

La partie théorique qui se compose en trois chapitres ;

Chapitre 01 : porte sur le cadre méthodologique et conceptuel.

¹ SERVANT Dominique, *le stress au travail*, (prévention et prise en charge en thérapies comportementales et cognitives), Elsevier Masson, Pologne, septembre 2013, p. 03.

Chapitre02 : il contient des généralités sur stress professionnel.

Chapitre03 : il contient des généralités sur la satisfaction au travail.

Pour ce qui concerne la partie pratique qui consiste à deux chapitres;

Chapitre 04 : concernent la présentation de l'organisme d'accueil.

Chapitre 05 : se porte sur l'analyse et interprétation des résultats.

On a essayé d'analyser et interpréter les résultats recueillis de terrain, dont le but de confirmer ou infirmer nos hypothèses de recherche.

Pour en finir, nous avons élaboré une conclusion générale.

Partie théorique

Chapitre I

Cadre méthodologique et conceptuel :

1. Les raisons du choix du thème ;
2. les objectifs de la recherche ;
3. Problématique ;
4. Les hypothèses ;
5. Les définitions des concepts clés ;
6. Les études antérieures ;
7. Méthode et techniques utilisées ;
8. Type d'échantillon (population visée) ;
9. difficultés rencontrées.

1. Raisons de choix de thème :

Les raisons qui nous ont motivés à choisir ce thème qui est le stress professionnel et la satisfaction au travail sont :

Raisons subjectif :

- S'intéressé à l'environnement de travail des enseignants(e) universitaire ;
- La volonté de transformé nos connaissances théorique a des connaissances pratique ;
- Détecter la relation qui existe entre l'enseignant et leur poste afin de les étudier.

Raisons objectifs :

- Acquérir le maximum d'information sur le stress et sur le climat de travail des enseignants pour enrichir notre connaissances ;
- Déterminer les obstacles que l'enseignants peut rencontrer au quotidien dans le sphère du travail ;
- Détecter le genre de relation qui existe entre le stress et la satisfaction des enseignants.

2. Les objective de la recherche :

Approfondir dans ce champs de recherche qui est le stress ; la satisfaction au travail, et la relation qui existe entre les deux concepts et les deux thèmes, et surtout le très important l'impact de ces derniers sur la sante de l'individu au première lieu et le rendement de travail au deuxième lieu et aussi chercher sur les points suivantes :

- les sources du stress des enseignants(e universitaire) ;
- l'impact de stress sur la satisfaction au travail ;
- donner des solutions et des conseils pour contrôler le stress.

3. La problématique :

Toutes organisation doit favorisé sa ressource humaine, sa survie dépend de son facteur humain elle ne doit pas négliger le bien-être physique et psychologique, malgré l'effort des dirigeants a fin d'avoir ce bon climat de travaille cependant les salaries ne sont pas a l'abrie du phénomène connu sous le nom du « **stress** ».

Le mot « stress » est familier a la plupart d'être nous, presque tout le monde s'est déjà senti stressé ou a des parents et des amis qui se plaignaient du stress, beaucoup de gens croient que nous vivons à une époque particulièrement stressante; ce terme est introduit en 1936 par le canadien H.selye « le stress est la réponse d'adaptation de l'organisme à des demandes disparates appelées facteurs de stress ou stressseurs cette réponse correspond à un ensemble de réactions non spécifiques ». ¹ Ce dernier signifie que l'organisme n'a pas de réaction de stress spécifique pour chaque situation précise.

Le stress professionnel se développe dans les pays industrialisés mais aussi dans les pays émergente la croissance économique se traduit par une augmentation du stress le changement des organisations, les crises économiques et financières, la pression sur le temps, les conflits entre vie familiale et vie professionnelle c'est ce que on appel le stress professionnel ;

Le stress professionnel apparait depuis des années comme l'un des nouveaux risques majeur auquel les organisations vont devoir et doivent déjà faire face. Il touche plusieurs Travailleurs quel que soit leurs catégorie socioprofessionnelle. C'est une thématique qui été Abordée par plusieurs disciplines et d'autres études. Parmi, on trouve l'approche interactionniste du stress au travail qui insiste sur le décalage qu'il peut y avoir entre la situation de travail et l'individu, et qui serait à l'origine de stress. Cet écart résulte d'un déséquilibre entre d'une part les exigences des conditions de travail et, d'autre part, les caractéristiques de l'individu. Cette conception offre l'avantage d'aborder le stress professionnel en fonction des caractéristiques du travailleur, des fonctions du travail et de leurs interactions. ²

Les enquête menées au sein de l'union européenne fournissent des chiffre alarmants: 22% des salariés souffrent de stress au travail, 5% ont subi un harcèlement au travail et 5%

¹ MADELEINE Grawitz, lexique des sciences sociales, Dalloz, 7^e édition, octobre 1999, p 385.

² SERVANT Dominique, le stress au travail, (prévention et prise en charge en thérapies comportementales et cognitives), elsevier MASSON, Pologne, septembre 2013, p 17.

sont victime de violence physique le nombre de personne souffrant d'un état de stress, causé ou aggravé par le travail, devrait augmenter dans les années à venir; certains pays sont exposés plus que d'autres; suite à la défaite militaire dans la décennie 1940, les japonais se sont identifiés à leur entreprise et ils ont développé le syndrome de burn-out ou karoshi qui signifie littéralement mort par fatigue au travail, décès associé à un temps de travail excessif.¹

Comme chaque phénomène le stress a ses raisons d'apparaître on trouve trois types de facteurs: environnemental: (incertitude des économique, politique et technologique.) organisationnels (obligation de tâche, de rôle et de tensions interpersonnelle.) et individuels (problèmes familiaux, problèmes économique et personnalité qui représente des sources potentielles de stress) Quand le stress survient, des symptômes physiologiques, psychologique et comportementaux peuvent apparaître; le stress se manifeste de différentes façons un individu soumis à sa dernière pourra par exemple présenter des signes d'hypertension, des ulcères, une certaine irritabilité, une plus grande difficulté à prendre des décisions de routine, une perte d'appétit, une prédisposition aux accidents, et ainsi de suite.²

Ainsi qu'aujourd'hui le stress domine plusieurs secteurs d'activités professionnelles permet eux on trouve le secteur de l'éducation d'où on trouve le nombre le plus élevé du stress professionnel chez les enseignants(e) universitaires c'est pour cela on doit lui mettre une grande attention particulièrement vis-à-vis de leur lourde charge d'activités professionnelles car c'est un métier qui demande beaucoup de sollicitation ou l'enseignant se trouve devant différentes tâches et responsabilités pédagogiques, éducatives et administratives soumis à une pression professionnelle ce qui favorise l'apparition d'un état de stress professionnel; d'où on a tiré le témoignage de Jean-Benjamin Stora dans son début de son ouvrage **le stress** qu'il déclare que: « pendant près de trente deux ans j'ai été témoin, grâce à mon enseignement et aux relations avec les entreprises, des souffrances physiques et somatiques causées par le stress au homme et femme d'action et plus généralement à l'ensemble de la population au travail, Ma formation de psychanalyste, de psychosomaticien et de professeur de gestion m'aide à comprendre en profondeur le fonctionnement complexe de certains processus ». ³

¹ ALIS David et al, GRH, (une approche internationale), 3^e édition de Boeck, Belgique, octobre 2011, p749-750.

² ROBBINS Stephen et JUDGE Timothy, comportement organisationnels, 16^e édition, Pearson, France, 2014, p612.

³ STORA Jean-benjamin, le stress, (que sais-je), 4^{ème} édition corrigée 16^e mille, France, janvier 2000, p03.

Puisque on parle du domaine de travail et son phénomène courant « le stress » il est primordiale qu'on parle de l'autre coté d'angle qui est la satisfaction au travail; si les dirigeants cherchent a gérer le stress des salariés pour que se dernier n'influence pas le mauvais coté dans l'organisation donc il sont dans l'obligation de satisfaire leurs salariés, la satisfactions peut être définie comme « un état émotionnel négatif ou positif résultant de l'évaluation d'un travail ou d'une expérience professionnel ainsi la satisfaction au travail peut être considérée par quelqu'un comme une réaction effective à son travail »¹; de nombreux chercheurs se sont donc penché sur le problème de la satisfaction au travail et on tenté de trouver des facteurs expliquant, résultant ou du moins en relation avec celle – ci pour ce il faut maintenir un bon atmosphère de travail en premier lieu il faut qu'il y'a une répartition de tâches qui soit faite équitablement, l'environnement dans travail chaque salariés doit travaillé dans un endroit sécurisé et d'apparence acceptable, aussi la politique de l'organisation doit être clair et que les salaires soient équitables et surtout avoir des relations interpersonnelles avec ses collègues de travail, tout cela afin de satisfaire les salariés.

Pour ce notre étude se propose de mettre en évidence les facteurs censés, influencé sur le domaine de travail des enseignants(e) universitaire de la faculté de sciences humaines et sociales et la faculté sciences économiques à l'université Abderrahmane mira; il s'agit plus précisément de faire une étude relationnel entre le stress professionnel au travail, le stress est une expérience d'être débordé qui peut être positif ou négatif évalué par l'employé si il est évalué négativement, la satisfaction au travail descend, mais si est apprécié, le stress peut même améliorer la satisfaction au travail, c'est une supposition qui reste a confirmer au fur et a mesuré de notre recherche ; Le comportement de travailleur et des professionnels jeu un rôle important dans la réussite de l'organisation on trouve d'une autre part que le stress est un cause de plusieurs phénomènes et aussi un impact sur d'autre phénomène qui rentre dans la réussite de l'organisation surtout dans le cadre de l'enseignement c'est l'avenir des futur cadres qui est en jeu.

C'est à travers les études de des théoriciens on a cette volante de réalisé ce sujet, dans ce contexte on démarrer notre recherche sur quatre questions qui ce présente comme suite :

1. Existe-il une relation entre le stress professionnel et la satisfaction des enseignants universitaire ?
2. Les enseignants(e) universitaire sont t-ils stressés ?

¹ ALIS David et al, opcit, p 444-445.

3. Quelles sont les sources de stress chez les enseignants universitaire ?
4. Les enseignants(e) universitaire sont-ils satisfaits au travail ?

4. Les hypothèses

1. Les enseignants universitaires sont stressés
2. Les sources de ce stress sont :
 - Les conditions physiques de travail ;
 - La charge et la durée de travail ;
 - Les relations au travail (relations collègues, organisation, étudiants).
3. Les enseignants(e) universitaire sont insatisfaits au travail
4. Il existe une relation entre le stress professionnel et la satisfaction au travail chez les enseignants(e) universitaire.

5. Définitions des concepts et des mots clé :

➤ Le travail :

Considéré comme un facteur de production le travail désigne au sens large toute activité productive ayant une valeur d'usage; dans un sens plus étroit, il correspond à une activité humaine visant à créer, produire, entretenir des biens et des services.¹

➤ Définition opérationnel de travail :

Le travail est un concept qui désigne les différentes tâches pédagogiques que les enseignants exercent dans les différentes facultés à l'université Abderrahmane Mira-Bejaïa.

➤ Stress :

Le stress est un terme introduit en 1936 par le canadien H. Selye ; le stress est la réponse d'adaptation de l'organisme à des demandes disparates appelées facteurs de stress ou stressors. Cette réponse correspond à un ensemble de réactions non spécifiques.²

Un état accompagné de plaintes ou dysfonctionnement physiques, psychologique ou sociaux, et qui résulte du fait que les individus se sentent incapables de combler un écart avec les exigences ou les attentes les concernant. L'individu est capable de gérer la pression à court

¹ BRUNS Alain et autres, dictionnaire d'économie et de sciences sociales, édition ellipses, paris, 2005, p465 .

² MADELEINE Grawitz, lexique des sciences sociales, Dalloz, 7^e édition, octobre 1999 ,p 385.

terme qui peut être considérée comme positive mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée à des pressions intenses.¹

➤ **Le stress professionnel :**

Pour l'organisation mondiale de la santé (OMS) : « le stress au travail est l'ensemble des réactions que les employés peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et des pressions professionnelles ne correspondant pas à leur connaissances et à leurs capacités et qui remettent en cause leur capacité de faire face. le stress peut survenir dans ces contextes professionnels très différents, mais il est souvent aggravé lorsque les employés ont le sentiment qu'il ne sont pas beaucoup de prise sur leur travail ou sur la façon de s'y prendre pour faire face aux exigences et aux contraintes de celui-ci.»²

➤ **Définition opérationnel de stress :**

Le stress professionnel est une réaction face aux exigences des tâches pédagogique des enseignants universitaire à abderrahmane mira-bejaïa, lorsque c'est lorsque l'enseignants ne sait pas comment faire face aux obstacles, les conditions physiques; la charge de travail et une mauvaise relation socioprofessionnel.

➤ **La satisfaction :**

Etat d'esprit de quelqu'un dont les besoins, les désires, les souhaits sont satisfaites ; contentement, plaisir; Action par laquelle quelqu'un obtient réparation d'une offense qui lui a été faite; Faite d'accorder a quelqu'un ce qu'il demande.³

➤ **La satisfaction au travail :**

C'est un état émotionnel plaisant ou positif résultant de l'évaluation d'un travail ou d'une expérience professionnelle. Ainsi, la satisfaction au travail peu être considérée par quelqu'un comme une réaction affective à son travail. C'est aussi un jugement par le sujet de l'aspect plus ou moins favorable de son environnement de travail. Le sentiment de satisfaction est

¹ ALIS David et al, opcit, p 750.

² SERVANT Dominique, opcit, p 03.

³ LEBARON Frédéric, la sociologie de A à Z, paris, 2009, p 95.

ainsi fonction de la relation perçue entre ce que l'individu veut retirer de son travail et ce que son travail lui offre ou lui amène.¹

➤ **Définition opérationnel de la satisfaction :**

La satisfaction est un sentiment positif à l'égard de travail de l'enseignants(e) à savoir la satisfaction aux conditions de travail, la satisfaction dans les relations avec les collègues, administration et étudiants enfin la satisfaction dans les tâches pédagogique de la faculté des sciences humaines et sociale abderrahmane mira-bejaïa.

➤ **Les conditions de travail**

Les conditions de travail est l'ensemble des facteurs qui influences les conditions au travail, à l'exécution des caractéristiques, individuelles des sujet.²

Les conditions physiques de travail : les conditions physiques de travail sont les multiples dimensions matérielles qui caractérisent une activité de travail.³ Parmi les différentes conditions physique on a la lumière ; la climatisation ; le bruit ; la disponibilité des micros, etc.

➤ **Définition opérationnelle des conditions physiques :**

C'est l'ensemble des conditions physiques qui existe à la faculté des sciences humaines et sociale abderrahmane mira-bejaïa.

➤ **L'Enseignant :**

Selon l'Office, l'enseignant est la personne désignée officiellement pour enseigner dans un établissement de formation.

Le mot enseigner vient du latin insignare, qui veut dire « signaler », « faire connaître ». Enseignant s'avère donc un terme générique pouvant être employé à tous les niveaux (primaire, secondaire, collégial et universitaire).⁴

¹ ALIS David et al, opcit, p 401.

² KEYSER Véronique et all, analyser les conditions de travail, les éditions E.S.F, paris, 1982, p21.

³ LEBARON Frederic, opcit, p36.

⁴ [www. cegepat , qc.ca /public /cegepat /medias /capsule-linguistique /capsule_no9-enseignant _professeur.pdf](http://www.cegepat.qc.ca/public/cegepat/medias/capsule-linguistique/capsule_no9-enseignant_professeur.pdf),le 21 /02 /2016 ,a 14H.

➤ **Définition opérationnel de l'enseignant :**

Précisément l'enseignant est la personne désignée officiellement pour enseigner dans un l'université abdrahmane mira a Bejaia.

➤ **charge de travail :**

La charge de travail est lorsque les exigences des tâches qui lui sont associées sans être intrinsèquement incompatibles entre elles; excèdent quantitativement ou qualitativement la capacité de l'individu de les satisfaire poussent celui-ci à agir de façon précipitée.¹

6. Etudes antérieurs

a. Etudes sur le stress :

Le stress fut étudié sous de nombreuses approches, avant que l'on intéresse dans le milieu professionnel. Au départ considéré comme la manifestation médicale d'une tension, il a fallu attendre le 20^{ème} siècle pour que les psychologues l'examinent de plus près; aujourd'hui on reconnaît généralement que le stress existe et a des solutions.

- **Le stress selon le père du phénomène Hans Selye**

C'est en 1936 que Hans Selye, le grand pionnier de la recherche sur la physiologie du stress, a amorcé ses travaux; il a étudié la réaction de rats de laboratoires à des agents stressants physique tels que la chaleur le froid et l'exercice physique de même que leur réactions à des agents chimiques telle que l'injections d'hormones et de stéroïdes. Selye observa que quel que soit l'agent stressant utilisé l'animal avait toujours la même réaction non spécifique ainsi il formula la théorie de la réponse non spécifique qu'il définit comme étant le « syndrome générale d'adaptation.²

Le modèle de **SGA DE Selye** englobe toute une série de réactions physiologique complexes ayant des caractéristiques communes, du moins dans les conditions expérimentales utilisées par le chercheur. Toutefois, la réalité est encore beaucoup plus complexe lorsque on applique le modèle de Selye à des humaines compte tenu des énormes différences individuelles sur le plan de la perception et de la normalisation des situations alarmantes les constats qu'il avait faits sur les animaux Selye décrivait le modèle de SGA en trois stades de

¹ LOUCCHER Claude, introduction a la psychologie du travail et des organisations, 2eme éd, armand, paris, 2007, p 304.

² L.DOLAN Simon- ARSENAUT André, stress estime de soi santé travail, presses de l'université du Québec, canada, 2009, p 44.

réponse: **le stade 1** la réactions à l'alerte au moment même où l'organisme repère la menace ou la situation stressante mobiliser des ressources exceptionnelles afin d'en venir à bout. **Le stade 2** la résistance ou de la défense elle est bien qu'inférieure à celle de stade précédent et qui a pour but d'atténuer la situations stressante **le stade 3** l'épuisement physiologique, psychologique ... il distingue aussi trois types de stress l'eustress, le neustress et la détresse d'après lui l'eustresse est un stress positif une source de motivation d'enthousiasme et d'énergie la détresse en revanche est un stress négatif opprime l'individu et qui porte les événements au delà de leurs limites rationnelles.

- ***Le stress selon cannon (1929 new York) :***

Walter. B.Cannon réputés essentiellement pour l'analyse de la réponse physiologique à un stimulus psychosociale par l'étude des animaux Cannon réussit à élaborer un modèle de stress qu'il appelait « réponse de fuite de combat » d'après ce modèle lorsqu'un animal qui tentait d'obtenir l'objet de ses désirs était empêché de le faire, il subissait une contrainte qui se traduisait par des réactions émotionnelles conjuguées à des réactions sympathique et hormonales. Ces expériences permirent à Cannon de découvrir la sécrétion de catécholamines (adrénaline et noradrénaline) dans les situations de stress où l'animal se préparait à attaquer ou à fuir.¹

- ***Le stress selon Lazarus et Folkman:***

Le modèle transactionnel

Dans cette perspective, le stress a été défini, en 1984 par Lazarus et Folkman comme «une transaction entre la personne et l'environnement dans laquelle la situation est évaluée comme débordant les ressources d'un individu et pouvant mettre en danger son bien être» L'individu est donc considéré comme un acteur qui peut moduler l'impact des agents-stresseurs par des stratégies cognitives, émotionnelles et comportementales. Cette conception a dégagé la notion de stress perçu. Alors que le stress objectif est considéré à partir des stressseurs externes, défini comme des facteurs déclenchant, le stress perçu est lié à l'évaluation qu'en fait chacun en tant que menace ou défi pour lui-même. Ce qui est stressant, c'est «la discordance ressentie entre les ressources existantes et perçues comme insuffisantes et les contraintes de la situation».²

¹ L.DOLAN Simon- ARSENAUT André, opcit, p 42.

² SERVANT Dominique, opcit, p22.

¹ L .DOLAN Simon-ARSENAUT André,opcit, p 80.

Dans cette approche, le stress ne réside ni dans l'environnement ni dans l'individu mais dans la transaction entre l'individu et l'environnement la particularité de la théorie cognitive de stress est de mettre en évidence l'influence de la situation par l'individu sur le stress professionnel, ainsi que le mise en œuvre par l'individu de mécanismes d'adaptation (stratégies de coping). par exemple, un changement professionnel peut être perçu comme une menace par une personne et comme un défi positif par un autre .Dans ce modèle, plus que l'intensité du stress, c'est l'évaluation faite par l'individu et la signification que la personne donne au stress qui détermineraient la réponse.

- ***Le stress selon siegrist (1984) :***

Déséquilibre Effort/Récompenses

Ce modèle repose sur le déséquilibre entre les efforts fournis et les récompenses obtenues en retour.il définit deux dimensions, celles des efforts (contraintes professionnelles liées au temps, aux interruptions, aux responsabilités, à la charge physique et à une exigence croissante de la tâche) et celles des récompenses (estime, perspectives de promotions et de salaire, stabilité de la situation auxquelles est ajoutée une troisième démentions définie comme le surinvestissement et concerne des comportements associer a engagement excessif dans le travail; selon Sigrist, un déséquilibre entre des efforts élevé et des récompenses faible conduit a une situation de détressé émotionnelle susceptible d'accroitre le risque cardiovasculaire. De plus, un niveau élevé de surinvestissement serait un facteur de risque supplémentaire.¹

- ***Le stress selon karasek (1990) :***

Karasek propose un modèle destiné à étudier le degré de risque de la situation professionnelle pour le travailleur. Ce modèle du stress au travail est basé sur trois facteurs en premier le degré de maîtrise de l'individu sur son travail ou le degré de liberté dans les décisions. C'est-à-dire latitude de décision qui signifie la possibilité d'utiliser ses compétences au travail (possibilité d'apprentissage continu et de développer des compétences nouvelles.) et de la possibilité de prise de décision (liberté de prise de décision, choix d'organisation de travail, possibilité de s'exprimer concernant son travail).

Puis ; Vien les demandes psychologiques issues du travail ou les exigences du travail (travail excessif, demandes contradictoires, temps insuffisants pour exécuter le travail, rythme

SERVANT Dominique, opcit, p 21.

de travail rapide et travail lourd) par la suite, une troisième dimension fut ajoutée au modèle : la perception par Le travailleur du soutien social au travail. Un soutien social élevé aurait un Effet modérateur favorable alors qu'un soutien social faible amènerait un effet défavorable. On veut dire par cela le soutien social venant du supérieur hiérarchique de celui provenant des collègues de travail. Robert Karasek est connu pour son fameux modèle de questionnaire qui sera mieux expliqué par la suite dans notre recherche dans la partie techniques utilisé.

Le psychologue R. Karasek a montré que les exigences ne suffisaient pas à expliquer la montée de stress le stress naît plutôt d'une forte exigence ne sont pas un problème si elles s'accompagnent d'une forte autonomie de décision. En revanche, de fortes exigences associées à une faible autonomie constituent une source de tension importante, pouvant conduire à l'épuisement. Ce modèle croise trois types de facteurs l'exigence professionnelle c'est-à-dire la demande psychologique et l'autonomie c'est-à-dire latitude décisionnelle et le soutien social; ce dernier se définit comme étant un soutien instrumental (arrangement des horaires, répartition des missions etc.), informatif (transmission de conseil, renseignement sur l'entreprise et les possibilités qu'elle offre en termes de développement de compétence etc) émotionnel (manifestation d'affects positifs, protection, réconfort.) et jouer comme l'estime du collaborateur (réassurance de la valeur de l'individu, manifestation de reconnaissance) donc le soutien émotionnel consiste à apporter à une personne des sentiments de réassurance, de protection ou de réconfort ; les travaux de Karasek jouent un rôle clé dans l'évaluation des risques psychosociaux.¹

6.2 Etudes sur la satisfaction :

- **La satisfaction selon Frederick Herzberg, 1959, Etats-Unis**

Pour élaborer sa théorie, Herzberg a utilisé les méthodes des incidents critiques qui consiste, lors d'entretiens avec des salariés, à leur demander de relater des événements concrets dans le passé au cours desquels les salariés se sont sentis exceptionnellement satisfaits ou insatisfaits de leur travail. À travers l'analyse des réponses, il observe que ce ne sont pas les mêmes facteurs qui causent les souvenirs agréables et les souvenirs désagréables. Il est progressivement amené à distinguer deux grands facteurs: Les facteurs de satisfaction et les facteurs de dissatfaction ils sont compris comme de réels facteurs de motivation de l'homme au travail ce sont des facteurs intrinsèques au travail qui sont exclusivement motivantes pour Herzberg : la réalisation de soi ; la reconnaissance ; l'intérêt au

¹ALIS David et autres, op.cit. ,p758.

travail ; son contenu ; les responsabilités ; les possibilité de promotion et de développement , les facteurs de l'insatisfaction au travail sont envisagés comme des facteurs d'hygiène ils correspondent a des facteurs extrinsèque au travail: la politique de personnel ; la politique de l'entreprise et sont système de gestion ; le système de supervision, les relation interpersonnelles entre salaries; les condition de travail et le salaire. ¹

- **Satisfaction selon Minnesota**

Parmi les études consacré a la satisfaction au travail on a le : Le questionnaire de Minnesota (MSQ), ce questionnaire comprenant 20 facette de l'emploi à 5 aspects de l'emploi, le MSQ adopte une échelle de mesure a cinq modalité de réponses de type satisfait-insatisfait. Cette méthodes nous semble moins sujette à interprétation des réponses de la part du chercheur par rapport à des questionnaires utilisant des échelles de type d'accord- pas d'accord ou dichotomiques de type oui-non.²

- **Satisfaction selon l'étude de la Comité de Coordination de l'Evaluation Clinique et de la Qualité, 2000, en Aquitaine (France)**

Dans le cadre d'un projet régional initié en 2000 en région Aquitaine, le CCECQA a élaboré un questionnaire de mesure de la satisfaction au travail, le questionnaire Saphora-Job. Sa version validée en 2004 comprend 51 questions et permet de mesurer 7 indicateurs l'organisation et le contenu du travail, la qualité des relations de travail avec l'encadrement, les possibilités de réalisation et de développement professionnel, la rémunération salariale, la reconnaissance, l'information et la connaissance sur les réglementations ainsi que les relations et implications de la direction. Ce questionnaire a fait l'objet d'une validation régionale et est utilisé au-delà de la région Aquitaine sans que le CCECQA n'en connaisse exactement le niveau de diffusion. Il convient néanmoins d'étudier les articles sur la satisfaction au travail qui ont pu être réalisés depuis la construction de ce questionnaire ainsi que les échelles de mesure qui y sont associées et ce, afin d'actualiser le questionnaire Saphora-Job en lui ajoutant des items qui pourraient lui faire défaut.³

¹ PLANE Jean- Michel, théorie des organisations, 2^{ème} édition, paris, Dunod, 2003, p 41.

² ROSSEL Patrice, rémunération motivation et satisfaction au travail, éd economica , paris, 1969, p 192.

³ RANDON Sophie, Les différents travaux réalisés sur la satisfaction au travail et les questionnaires utilisés pour la mesure du concept, in revue de littérature sur la satisfaction au travail, volume non citée, France, mai 2011 , p 16.

7. Méthode et techniques utilisés :

7.1. La méthode :

Les méthodes de recherches sont différentes, et l'utilisation de la méthode est indispensable dans la recherche scientifique, et la recherche sur le terrain consiste à recueillir les informations.

Le mot méthode n'est pas un terme univoque en science on peut vouloir l'éviter mais on ne peut l'ignorer tant il est utilisé qui spécifié de quelle méthode il s'agit : méthode quantitative, qualitatives, méthode scientifiques, expérimentales historique ou encor d'enquête.¹

Dans notre recherche nous avons opté pour la méthode quantitative en référence a notre thème de recherche selon Maurice Angers cette méthode visent d'abord a mesurer le phénomène à l'étude, les mesures peuvent être ordinales de genre « plus grand ou plus petit que » ou numériques avec usage de calculs. La plupart des recherches en science humaine utilisent la mesure, il en est ainsi quand on fait usage d'indice de taux, de moyennes ou plus généralement d'outils que fournit la statistiques.²

7.2 Les techniques :

Les techniques de recherche sont utilisées comme moyens permettant des données dans la réalité, donc dans notre recherche, nous avons utilisé le questionnaire comme technique principale dans notre recherche on a opté pour trois questionnaires le premiers celui qui correspond au source de stress le second celui de karasek sur le stress et l'autre celui de minnesota sur la satisfaction.

7.2.1 Les questionnaires :

Le questionnaire est une technique directe d'investigation scientifique utilisé auprès d'individu qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées.³

¹ MAURICE Angers, initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, éd casbah, Alger, 1997, p58.

² Ibid, p60.

³ idem, p147.

Le questionnaire est le moyen de communication essentiel entre l'enquêteur et l'enquêté il est l'outil par lequel le double but de l'interview doit être atteint d'une part motiver adéquates pour l'enquêteur le questionnaire doit traduire l'objectif de la recherche et susciter chez les sujet interagies des réponses sincères et susceptibles d'être analysées en fonction de l'objet de l'enquêté.¹

Le questionnaire est un moyen d'investigation adéquat pour qui veut joindre un grand nombre de personnes en peu de temps en obtenir des informations précises et simples et c'est une technique peu couteuse.

On a choisies le mode de questionnaire auto-administré qui signifié que l'enseignant reçoit les questions et c'est a lui de répondre sans lui expliquer ou détailler les questions notre questionnaire est réparti en axes.

- **Le questionnaire du stress de karasek :**

Dans le domaine du stress au travail, le modèle de robert karasek est considéré comme l'un des plus aboutis. Ainsi le paradigme développé par cet auteur permet une évaluation collective du bien-être au travail en évaluant de manière globale la santé mentale des salariés au sein d'une entreprise. Le modèle de karasek s'intéresse à la mesure du stress au travail. il a été conçu par le sociologue et psychologue américain robert karasek en 1979.il évalue l'intensité de la demande psychologique à laquelle est soumis un salarié ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Il comporte 26 questions : neuf pour la demande psychologique neuf pour la latitude décisionnelle huit pour le soutien social. les réponses proposées sont : « pas de tout d'accord, pas d'accord, d'accord, tout a fait d'accord ».On peut distinguer trois axes de questionnaire de karasek :

- ❖ **axes « demande psychologique »** qui regroupe trois axes :

- quantité-rapidité : Q10.Q12.Q13.
- Complexité-intensité : Q14.Q11.Q15.
- Morcellement-prévisibilité : Q16.Q17.Q18.

¹ GRAWITZ Madeline, méthode des sciences sociales, 11^{eme} édition, Dalloz, paris, 2001, p676.

- ❖ axes « **latitude décisionnelle** » qui regroupe trois sous axes :
 - latitude ou marge de manœuvre : Q4.Q6.Q8.
 - Utilisation actuelle de compétences : Q2.Q5.Q7.
 - Développement des compétences : Q1.Q3.Q9.
- ❖ axe « **soutien social** » distingue le soutien professionnel ou émotionnel en provenance des supérieurs ou des collègues :
 - le soutien professionnel (par les supérieurs : Q21. Q22/par les collègues : Q23.Q26)
 - le soutien émotionnel (par les supérieurs : Q20.Q19 /par les collègues : Q25.Q24).

- **Questionnaire Minnesota sur satisfaction :**

Il comporte 20 facettes il existe une version courte 20 items et une version longue 100 items chaque item présente une courte phrase à propos d'un aspect spécifique de travail. Nous avons choisi la version courte de 20 items ;

Chaque item (la chance de travailler seul dans le travail, ma paye et la quantité de travail que je dois faire, etc.) doit être noté sur une échelle composée des évaluations suivantes : très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait, très satisfait.

Il est réparti en deux axes :

- ❖ **Axe « les condition de travail »** qui distingue les sous axes sur la satisfaction au milieu de travail et la politique administrative de l'entreprise :
 - La satisfaction au milieu de travail: Q02.Q08.Q15.
 - La politique administrative de l'entreprise : Q12.Q13.Q14.Q17.
- ❖ **Axe « utilisation des compétences »** qui distingue deux sous axes le premier sur la satisfaction par rapport à l'utilisation des compétences et le deuxième sur la relation socioprofessionnel :
 - La satisfaction à l'utilisation des compétences : Q01.Q03.Q07.Q09.Q10.Q11.Q16.
 - La relation socioprofessionnelle : Q04.Q05.Q06.Q18.Q19.Q20.

- **Questionnaire qui correspond aux sources de stress :**

Le questionnaire est élaboré par nous même qui contient en premier partie les données personnel et professionnel puis 18 questions sous forme de questions fermée oui / non, répartit en trois axes qui consiste comme suite:

- ❖ **Axe** « condition de travail » qui se compose des questions : Q01, Q02, Q03, Q04, Q05, Q06, Q07 et Q08.
- ❖ **Axe** « charge et durée de travail » qui se compose des questions : Q09, Q10, Q11 et Q12.
- ❖ **Axe** « Les relations socioprofessionnelle » qui se compos des questions : Q13, Q14, Q15, Q16 Q17et Q18.

8. Type d'échantillon (population visée) :

L'échantillonnage c'est « l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon ».¹

Durant notre recherche on a utilisé l'échantillonnage accidentel qui est celui de l'échantillonnage non probabiliste qui comprend le moins de contraintes dans la sélection des éléments.²

¹ GRAWITZ Madeline, opcit, p 550.

² MAURICE Angers, opcit, p 236.

Chapitre II

Généralités sur stress professionnel :

1. Définition du stress ;
2. L'émergence du phénomène du stress ;
3. Les sources de stress ;
4. Les conséquences du stress ;
5. Le stress à deux facettes ;
6. Gérer son stress de la meilleure façon.

1. Définition de stress :

L'expression « stress » veut dire « tension » et elle a été inventée par les ingénieurs du 19^{ème} siècle qui referaient à ce mot pour quantifier la résistance des matériaux soumis au vent; comme les matériaux technique, le matériel humain, peut l'organisme aux résister aux agressions mais avec des limites. On peut dire que dès qu'une personne est sous tension, elle peut être atteinte des premiers symptômes de ce qu'on appelle aujourd'hui le « stress ». Dans les années 1950, Hans Selye a démontrés effectivement que le stress constituait la réponse de déférentes forces qui s'exerçait sur lui et était a la base de l'adaptation de l'être humain à son milieu.¹

Le stress est un phénomène biologique naturel, un système reflexe de réponse et d'adaptation comme la chaire de poule répond au froid. Sous la plume de grand spécialiste Hans Style, le stress est « la réponse non spécifique de l'organisme à toute demande qui lui faite et qui déclenche le syndrome générale d'adaptation ».²

- **Définition de stress professionnel :**

La définition la plus couramment admise et celle qui met le mieux en évidence la complexité du stress est la définition de AESST (l'agence européenne pour la sécurité et sante au travail) définit ainsi le stress : « un état de stress survient quand il y'a déséquilibre entre la perception qu'une personne à des contraintes que lui imposes son environnement et la perception qu'elle a des ses propre ressources pour y faire face ».³

2. l'émergence du phénomène du stress :

Le stress a toujours existé, son existence remonte à la naissance de l'espèce animale. Dès l'âge de la pierre, l'organisme humain était doté de mécanismes d'adaptation qui se déclenchaient de manière automatique face à une situation donnée.

En effet, tout au long de l'évolution de l'être vivant le cortex cérébrale a eu comme fonction de transmettre au cerveau un signal qui signifiait : « attention ! Danger ! » . Le cœur se mettait alors à battre plus rapidement, la respiration s'accélérait, les muscles se tendaient, etc.

¹ ALIS David et al, opcit, p 747.

² CARNEGIE Dale, comment dominer le stress et les soucis, édition Flammarion, France, 1994, p 14.

³ PIARRAT Brigitte, le stress au travail, (un coach à vos côtés), édition Prat, France, 2012, p 10.

En 1865, l'apparition de la théorie fondée sur le fait qu'un bon équilibre de l'organisme permettait à un individu de mieux faire face aux agressions de son environnement, élaboré par un célèbre physiologiste « Claude Bernard » ce fut un échec à l'époque ;

Par la suite, en 1930, une autre étude qui démontre que face à une situation difficile ou dangereuse, l'individu fuit ou lutte grâce à la sécrétion d'adrénaline, cette théorie est élaborée par le neurophysiologiste américain « Walter Cannon » il n'aura pas plus de succès que son prédécesseur ;

En fin, 1936, l'apparition du concept du stress ou syndrome générale d'adaptation élaboré par Hans Selye, chercheur canadien, d'origine hongroise spécialisé en psychologie, aujourd'hui surnommé « le père du stress » ;

Sa théorie sera reconnue quelque année plus tard, après de nombreux travaux, de multiples recherches et il diffusera le fruit de son œuvre à travers de nombreux ouvrages : « le stress » (1956) « du rêve de la découverte » (1972) « stress sans détresse » (1974) et « le stress de la vie » (1977).

En effet le stress existe surtout dans le milieu de travail ou ce dernier peut être dans certaines conditions, source d'épanouissement mais il peut également et selon le contexte amener une détérioration de la santé physique et psychologique, on évoquera donc la souffrance au travail. Parmi, cette souffrance au travail on trouve le stress nommé le stress professionnel ;¹

Le concept stress professionnel a fait son apparition dans les années 1980 dans les pays anglo-saxons et de l'Europe du nord, aux États-Unis, à cette époque marquée par le culte des stages de gestion de stress et de la relaxation pour maintenir le bon équilibre du salarié, sa motivation et sa santé, elle cherche aussi à réduire les coûts de santé importants ;

En 1993 le BIT (bureau international du travail) aborde le premier le stress au travail sous l'angle scientifique et insiste sur la nécessité d'agir, une première constatation est proposée en ce terme : « le stress est devenue l'un des plus graves problèmes de notre temps il met en péril la santé physique et mentale des individus et en outre il coûte très cher aux entreprises et à l'économie nationale » ;

¹ LOUCHE Claude, introduction à la psychologie au travail et des organisations, (concepts de base et application), 3^e, édition, Armand Colin, Paris, 2015, p182.

Or, BIT le définit comme ainsi : « dans le monde du travail il y'a stress chaque fois que la charge qui pèse sur l'individu est trop lourde et qu'il n'arrive pas à s'y adopter rapidement ,et, selon l'OMS(organisation mondiale de la santé) le définit comme ainsi : le stress au travail est l'ensemble des réaction que les employés peuvent avoir lorsqu'il son confronté à des exigences et des pressions professionnelles ne correspondant pas a leurs connaissance et à leurs capacités et qui remettent en cause leurs capacités à faire face ». ¹

3. Les sources de stress :

Aujourd'hui, nous pouvons soutenir l'idée, que nous avons à notre disposition une source littéraire assez importante en ce qui concerne l'analyse de stress au travail; or Il est difficile de préciser les causes exactes de stress celles liée aux condition de travail a la charge de travail ou bien aux relation dans le travail il est toujours difficile de répondre aux causes car la vie humaine est beaucoup top complexe et trop soumise à une multitude de contraintes afin qu'on puisse expliquer les causes de plusieurs sources peuvent intervenir sur l'individu selon plusieurs facteurs ;

Parmi ces facteurs on trouve les **facteurs environnementaux** de la même manière qu'elle façonne la structure d'une organisation, l'incertitude environnementale influence le niveau de stress de ses employé les altérations du cycle économique engendrent une incertitude économique ; aussi engendre les incertitudes politique et technologique on trouve aussi les **facteurs organisationnels** obligations de tâche, les obligations de rôle et tensions interpersonnelles on trouve les **facteurs individuel** qui consiste au problèmes familiaux, problèmes économique et personnalité. ²

Quels que soit les facteurs qui expliquent la montée de stress au travail pour les salariés pendant longtemps, certains chercheurs ont mis en avant les exigences liées au poste. Cependant, le psychologue R.Karasek a montré que les exigences ne suffisaient pas à expliquer la montée de stress. Le stress(ou plutôt la tension) nait plutôt d'une forte exigence professionnelle associée à une faible autonomie les exigences fortes ne sont pas un problème si elles s'accompagnent d'une forte autonomie de décision. En revanche de fortes exigences associées à une faible autonomie constituent une source de tension importante, pouvant conduire à l'épuisement le modèle de Karasek croise deux types de facteurs l'exigence

¹ SERVANT Dominique, *opcit*, p 03.

² ROBBINS Stephen et JUDGE Timothy, *opcit*, p 622.

professionnelle associée aux contraintes liées à l'exécution de la tâche (quantité, complexité, contraintes de temps...). L'autonomie qui recouvre d'une part le contrôle que l'on a sur son travail et la participation aux décisions et d'autre part l'utilisation de ses compétences. Il faut noter que dans beaucoup d'organisations les salariés passent d'exigences faibles couplées à une autonomie forte à des exigences fortes avec une autonomie faible.¹

Cependant certains chercheurs en épidémiologie qui travaillent sur de grandes populations mettent en avant l'importance du sentiment de « récompense » du salarié ainsi que sa perception de l'équité entre l'effort fourni et la récompense fournie. Un sentiment de non reconnaissance, une perception d'iniquité sont aussi des facteurs de stress. Le psychologue allemand Siegrist a ainsi élaboré un modèle (« effort-récompense ») dans cette approche l'état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre les efforts qu'une personne consent à fournir dans son travail et les récompenses qu'elle en reçoit en retour cette récompense n'est pas seulement matérielle (rémunération), mais aussi sociale (reconnaissance) et symbolique (sens donné à l'effort).

Et enfin, les trois dernières sources de stress qui sont les conflits de rôle qui naissent de la présence simultanée de deux (ou de plusieurs) exigences sur la même personne il devient difficile de se soumettre à toutes les exigences en même temps ces conflits sont connus pour avoir des effets néfastes sur la satisfaction au travail par exemple, le rôle de l'infirmière qui subit parfois trois sources conflictuelles d'exigences, à savoir celle du patient, celle de son supérieur immédiat et celle du médecin traitant de son patient les conflits de rôle sont associés à un accroissement de frictions interpersonnelles, à une moins grande satisfaction au travail ; la surcharge de rôles elle se présente lorsque le salarié se trouve dans des situations où les tâches qu'on lui impose excèdent qualitativement ses forces et ses capacités le rôle surchargé force le salarié à agir de façon précipitée et à investir le maximum de son attention et de ses efforts dans son rôle l'individu affecté par le rôle surchargé est souvent incapable de dire « non » à toutes les demandes qui lui sont faites et il se trouve alors engagé dans un cercle vicieux et aussi on trouve les problèmes de conflit et de surcharge de rôle entre vie familiale et vie professionnelle caractérisent de nombreux salariés. Les cadences et les rythmes de travail peuvent obliger à « mettre sa vie privée entre parenthèse pendant quelques années » dans certains secteurs, notamment l'hôtellerie-restauration. Les horaires de travail sont souvent décalés, avec des plages de travail tôt le matin, tard le soir, le week-end et même la nuit. Des

¹ David Alis et al, opcit., p757.

solutions existent du fait de ces horaires de travail et des difficultés à concilier vie familiale et vie professionnelle.¹

4. Les conséquences du stress :

Le stress engendre chez un individu une multitude de conséquences négatives qui vont de la simple irritation à de véritables troubles psychique et des problèmes plus graves

- Physique : fatigue, douleurs (coliques maux de tête, douleur musculaires, articulaires qui conduit aux différentes pathologies comme : diabète, maladies cardio-vasculaire, dépression, nerveuse, anxiété et pathologie de la grossesse.
- Emotionnels : sensibilité, irritabilité ou nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, tristesse, être démotivé et se sentir moins impliqué
- Intellectuels : perturbation de la concentration entraînant des erreurs et oublis.
- Comportementaux : modification des conduite alimentaires comportements violents et agressifs et repli sur soi.²

Plusieurs travaux mettent en avant que les conséquences pathologiques mais aussi médicales du stress on un retentissement en cout socio-économique très important, les couts se répartissent en couts directes (arrêt de travail, perte de motivation ...).

Avant d'entamais d'autres points il faut que on cite un point importants qui le burn out qui un concept crée par l'américain Herbert J. freudenberger en 1974 signifie épuisement professionnel, avec implosion, à la fois psychique et physique .deux professeurs de psychologie, l'américaine Christina Maslach, université de Berkeley et le canadien Michael peletier, université d'Acadie, affirment dans leur ouvrage burn out qui nous en serions tous menacés, comme une épidémie.³ Donc le burn out est une situation de stress prolongée peut conduire à l'épuisement professionnel signifié littéralement mort par fatigue au travail décès associé a un temps de travail excessif, pour aller plus loin on va citée le phénomène connue par tous souvent causé par la stress qui est le suicide.

Sans oublier les conséquences et couts du stress sur l'organisation exemple de l'insatisfaction au travail dans une organisation risque de produire aussi un accroissement des symptômes psychologiques et comportementaux conduisant ainsi certains salarié à utiliser un

¹ David Alis et al, opcit., p 757.

² SERVANT Dominique, opcit. p 06.

³ PIARRAT Brigitte, opcit., p 33.

comportement de retrait ou autres pour tenter de s'adapter au stress tels que l'absentéisme, la détérioration de l'intérêt au travail, une diminution de l'identification à son organisation. Le retrait temporaire, par exemple l'absentéisme, peut pousser l'individu, qui pense se trouver un emploi ailleurs que dans son organisation actuelle, à quitter définitivement celle-ci en somme, les effets indirects peuvent se manifester sous la forme de :

- retrait tel que le retard au travail ;
- réactions contestataires, telles que l'agressivité et les griefs ;
- négligences, comme l'augmentation des accidents de travail et, par conséquent, l'accroissement de journées perdues pour fin de maladies.

Ces conséquences génèrent des coûts en maladies psychosomatiques, perte de productivité, absentéisme, problèmes liés à l'abus d'alcool et de drogues, aux de roulement élevé, accidents de travail, frais médicaux, etc. Les sommes engagées pour réduire le stress ne sont pas des dépenses, mais bien des investissements à rendement élevé.¹

5. Le stress a deux facettes :

Hans Selye avait coutume de dire le stress c'est la vie si vous ne voulez pas de stress attendez donc d'être mort il ne s'agit donc pas de faire disparaître le stress, mais de vivre des stress positif, chaque personne doit être stimulée pour améliorer sa performance.

Toutefois, si un stress est trop considérable ou qu'il dure trop longtemps, il entraîne des effets indésirables le stress peut être ainsi positif ou négatif.

1.1. le stress positif (ou eustress) :

Cet aspect du stress nous stimule lors d'une compétition, d'une négociation, d'un match, réussir, gagner. L'eustress vous encourage de la même façon que vous instituteurs ou vos parents ont pu vous encourager autrefois car il vous défie vous laisse entrevoir vos réserves physiques, intellectuelles, mentale et des capacités que vous découvrez au fur et à mesure qu'elles apparaissent.²

C'est lorsqu'une personne fait face au stress et qu'elle a une réaction adéquate, harmonieuse, adaptée, mesurée proportionnellement à la situation cette personne « subit » ce qu'on peut appeler un « bon stress ».

¹ DAVID Alis et al, opcit. p 768.

² PIARRAT Brigitte, opcit. p 10.

1.2. le stress négative (ou Dystress) :

Cet aspect du stress vous fait perdre vos moyens c'est lorsqu'une personne n'est pas capable de répondre de façon adéquate ou efficace aux exigences de son travail ou qu'elle n'arrive à le faire qu'au prix d'une atteinte à sa santé, cette personne a une réactions mauvaise, inadapté ou disproportionnée, exprimée avec une violente agressivité de la colère ou à l'inverse inexprimée, réprimée, intériorisée malgré son intensité, elle subit ce que l'on peut appeler un « mauvais stress ».¹

Les termes de « bon » et « mauvais » stress sont couramment employés quand il est question de stress au travail au travail le « bon stress » permettrait au salaires de donner le meilleur d'eux- mêmes tandis que le « mauvais stress » rendrait malade or, il n'y a scientifiquement ni « bon » ni « mauvais » stress, mais un phénomène d'adaptation de corps rendu nécessaire par l'environnement ; des chercheurs ont récemment mis en évidence deux catégories distinctes de stress il y'a tout d'abord le stress défi associé aux challenges proposés par l'environnement de travail(projets, missions, responsabilités..etc.) de nature très différente est le stress d'entrave (ou d'inhibition) celui lié à l'impossibilité d'atteindre vos objectifs (pressions politiques, confusion des responsabilités, etc. bien que la recherche en ce domaine n'en doit qu'a ses débuts, il semble bien que le stress de défi présente beaucoup moins d'inconvénients et d'implications négatives que le stress d'entrave.²

2. Gérer son stress de la meilleure façon :

La plupart des gens savent aujourd'hui que le stress constitue un problème de plus en plus grave dans les organisations les amis ne plaignent d'une charge de travail toujours plus importante et la multiplication des heures supplémentaire pour cause de réductions d'effectif dans certaines enquêtes des employés témoignent aussi d'un stress lié a la difficulté de concilier les responsabilités familiales et professionnelles ;

Il existe différentes stratégies pour résoudre les problèmes du stress au travail revoir la manière dont le travail est conçu: les meilleures stratégies eu la matière sont centrées sur les demandes, les connaissances et les capacités ainsi sur l'appui et le consistent notamment à :

¹ DAVID Alis et al, opcit, p 754.

² ROBBINS Stephen et JUDGE Timothy, opcit, p 611.

- modifier les exigences du travail (par exemples e, modifiant la façon d'effectuer le travail ou l'environnement de travail ou en répartissant la charge de travail différemment) ;
- s'assurer que les employés possèdent ou ont acquis les connaissances et les capacités voulues pour faire efficacement leur travail (par exemple, en les sélectionnant et en les formant correctement et en examinant régulièrement leur progrès) ;
- Accroître le contrôle exercé par les employés sur la manière dont ils effectuent leur travail (par exemple, en introduisant des horaires souples un système de partage des tâches ou en organisant davantage de consultations sur les pratiques professionnelles) ;
- Accroître quantitativement et qualitativement l'appui fourni aux employés (par exemple, en faisant suivre aux chefs une formation sur la gestion du personnel, et, autorisant les interactions entre les employés et en encourageant la coopération et le travail en équipe.¹

2.1. Conseil pour gérer son stress dans la pratique :

Si vous ne remédiez pas au stress, il peut vite devenir un poison qui peut mettre votre santé en danger, le stress ressemble à un immense poids que l'on traîne et dont on ne parvient pas à se débarrasser, le stress peut partir d'un petit rien et totalement envenimer la situation eu un rien de temps.

Pour connaître une façon rapide sûre afin de remédiez à une situation stressante, une méthode que vous pourriez mettre en œuvre à l'instant, c'est la méthode mise au point par Willis Carrier, le brillant ingénieur qui créa l'industrie de l'air conditionné il raconta à Dale Carnegie il est le fondateur du plus grand organisme international de formation professionnelle spécialisé dans le développement de l'efficacité des réponses et des personnes il est réputé pour ses livres ses stages pratiques. L'histoire de Mr Carrier remonté à sa jeunesse quand il travailla à la compagnie des forges de Jufalo voulait installer un système de nettoyage de gaz dans une usine à Crystal City dans le Missouri cette installation devait absorber les impuretés contenue dans le gaz pour qu'il puisse être utilisé comme combustible sans aucun danger pour les machines cette méthode de lavage du gaz était nouvelle donc Mr Carrier a déclaré qu'il l'avait expérimentée qu'une seule fois et que c'était dans des

¹SRAVROULA Leka et al, organisation du travail et stress, (série protection de la santé des travailleurs), édition n°03, France, 2004, p 18.

circonstances très différentes il avait beaucoup de difficulté donc l'objectif qu'on lui avait fixé fonctionnait mal ;

Il disait « c'était comme si l'on m'avait asséné un coup de matraque pendant plusieurs jours, j'étais si stressé que je n'arrivais plus à dormir. Puis, un beau matin, mon simple bon sens me rappela que ce n'était pas en me tracassant sans cesse que j'allais trouver le moyen de m'en sortir, j'élaborais donc une méthode qui devait me permettre de résoudre mon problème sans excès de soucis. Et cela marcha à merveille il y a maintenant trente ans que j'applique cette technique « anti-stress »,¹ sa méthode consiste en trois étapes :

- Envisager le pire (déterminai les pires conséquences de l'échec sûrement pas vous fusiller ni vous juter en prison vous risquer d'être licencié) ;
- Préparez à accepter le pire (accepter au cas où cela deviendrait nécessaire en plus vous pourrais trouver un autre emploi dès que vous être prêt acceptez le pire ces conséquences extrême votre stress disparaît) ;
- Tirez parti du pire (consacrai tout votre temps et toutes votre énergie à la recherche d'un moyen d'atténuer ces conséquences vous aller trouver sûrement votre solution a votre problème).

Gérer son stress est toutes un art l'ouvrage gestion du stress présente d'une façon originale de nouvelles méthodes d'évaluation visant à mieux contrôler les émotions et d'agir sur les comportements.

¹ GARNEGIE Dale, opcit, p 35.

Chapitre III

Généralités sur la satisfaction au travail :

1. Définition de la satisfaction au travail ;
2. L'importance de la satisfaction au travail ;
3. Les facteurs de la satisfaction au travail ;
4. Les théories de la satisfaction au travail ;
5. Les déterminants de la satisfaction au travail ;
6. La relation entre la motivation et la satisfaction.

1. Définition de la satisfaction :

Locke définit en 1976 la satisfaction au travail comme un état émotionnel plaisant ou positif résultant de l'évaluation d'un travail ou d'une expérience professionnelle par un individu, ainsi, elle peut être considérée comme une réaction affective à son travail.¹

La satisfaction représente plutôt un jugement de valeur porté sur le milieu de travail. En fait, ce que nous jugeons bien ne produit pas nécessairement un sentiment de bonheur. Par exemple, nous pouvons juger que l'activité physique est bien pour nous tout en maudissant chaque séance.

La satisfaction au Travail est un concept dynamique, difficile à définir et qui permet d'estimer le bénéfice que tire une personne au travail en rapport avec les efforts et les coûts (notamment psychiques) engagés dans l'activité professionnelle.

L'idée est à associer à ce que Maslow appelle « Self actualisation », traduisant le fait d'éprouver un besoin de développement personnel et de concrétisation d'idéaux (estime de soi, autoréalisation). L'insatisfaction vécue au travail constitue un réel « mal-être » et un vrai problème dans la mesure où elle déstabilise ces valeurs individuelles et collectives, s'orientant alors autour des perspectives d'avancement et de transfert culturel et économique.²

La satisfaction au Travail est particulièrement utilisée dans les méthodologies d'approche du problème chez les enseignants. En effet, aux prises avec les difficultés psychologiques liées à l'exercice du métier et celles organisationnelles ou de contexte, les enseignants représentent un échantillon souvent examiné dans leur « mal-être » professionnel à travers notamment, les variables interculturelles, sexuelles et celles liées à l'ancienneté, celles liées à l'âge semblent moins évidente.

La satisfaction est l'état émotionnel qui résulte de la correspondance entre ce que la personne attend de son travail et ce qu'elle espère en retirer, la satisfaction et le non-satisfaction sont les résultantes possibles de la rencontre entre l'homme et ses comportements d'une part, et les situations professionnelles et ce qu'elles procurent, d'autre part.³

¹ ACHETE Isabelle et al, comment concilier la performance et le bien être au travail?, chapitre facteur déterminant de bien être et performance individuelle, université dauphine, paris, 2010, p 66.

² GAZIEL Haim et WASSERSTEIN Marc, les facteurs influençant la satisfaction du travail des enseignants dans des contextes organisationnels et socio-culturels différents, in, les sciences de l'éducation, volume 38, édition CERSE, université de Caen, 2005, p 05.

³ COHEN-Hegel Annick, Ressources humaines, 2^{ème} édition, paris, 2010, p 88.

2. L'importance de la satisfaction au travail :

Dans le milieu du travail, il existe une forte corrélation entre la satisfaction et l'absentéisme, turnover et climat.

En premier lieu l'absentéisme dans le travail est un indicateur important car la baisse de son taux a des effets immédiates sur la productivité, ensuite on trouve la baisse de turnover évite les coûts remplaçants et permet à l'entreprise de conserver ses compétences, puis le climat a quant à lui des résultats sur la paix sociale.¹

La plupart des recherches qui ont été faites sur la satisfaction déclarent que cette dernière a une grande importance à savoir les résultats qui naissent tels que l'absentéisme, turnover et le stress... le sujet de la satisfaction au travail est alors un impact sur l'épanouissement de la réussite au travail et la réalisation de soi tout cela pousse les spécialistes à bien gérer la relation et le climat de travail.

3. Les facteurs de satisfactions :

La satisfaction au travail contient plusieurs facteurs qui sont derrière ce sentiment de satisfaction ou aussi de l'insatisfaction qui existe aux différentes zones de travail. Dans ce champ on cite quelques facteurs que nous jugeons très importants :

- **Le travail lui-même :**

Chaque salarié s'attend à ce que, par exemple la répartition de tâches soit faite équitablement entre lui et ses collègues de travail. Sinon, il se sentira injustement traité et insatisfait de sa surcharge personnelle de travail par rapport aux autres, d'où l'importance de la description des tâches.² Cette dernière consiste aux tâches pédagogiques de l'enseignant universitaire à savoir le programme de l'enseignement.

- **L'âge et de l'ancienneté :**

De façon générale, la satisfaction au travail a été liée aux deux facteurs suivants : l'âge et l'ancienneté. Il a été démontré que la satisfaction est plus élevée chez les sujets plus âgés et dont l'expérience est plus longue. Ceci signifie certainement du fait que les personnes plus âgées se plient plus aisément à l'autorité. Et autres, les enseignants plus âgés, possédant une plus longue expérience, auraient développé des attentes plus modestes que leurs collègues

¹COHEN-Hegel Annick, opcit, p 88.

²ALIS David et al, opcit, p 446.

plus jeunes. Il semblerait donc qu'avec le temps, ceux qui auraient réussi à adapter leurs attentes à la réalité sont plus facilement satisfaits de leur situation.

- **Les facteurs liés aux différences de sexe:**

Pour les différences entre les hommes et les femmes par rapport à la satisfaction au travail, il convient de remarquer que les recherches n'ont pu donner des résultats concluants. C'est-à-dire que les femmes ont un niveau de satisfaction au travail similaire à celui des hommes, et ce, malgré des conditions d'emploi et un salaire inégaux : les femmes détiennent en général des postes moins prestigieux et moins bien rémunérés que les hommes cela s'explique que les femmes pourraient avoir des attentes professionnelles moins fortes que celles des hommes, elles seraient donc plus facilement satisfaites par la pratique de leur métier. Dans le cas des enseignants, les études ont montré que les femmes sont plus satisfaites que les hommes.¹

- **Les relations interpersonnelles:**

Le salarié s'attend d'une part, à être dirigé par un supérieur hiérarchique compétent au plan technique et des relations humains et autre part, à avoir des relations interpersonnelles satisfaisantes avec ces collègues.

- **L'environnement physique :**

Chaque salarié s'attend à travailler dans un endroit sécuritaire et d'apparence acceptable. La raison est que le premier coup d'œil de nouvelle embauche est la première impression qu'il aura de son travail, la majorité des salariés ne peuvent choisir la couleur des murs ni les aires de travail ni être installé près d'une fenêtre mais il est souvent possible de personnaliser un poste de travail.²

- **L'organisation :**

Chaque salariés s'attend a ce que les politiques de l'organisation soient clairement définies, que les salaires soient équitables autant au plan interne qu'externe, qu'il ait une sécurité d'emploi.³

Pour Herzberg les facteurs de la satisfaction sont ceux qui concourent à la réalisation de certains besoins cité comme le besoin de se réaliser qui veut dire par une bonne exécution du

¹ GAZIEL Haim et WASSERSTEIN Marc, opcit, p16.

² ALIS David et al, op.cit., p 446.

³ PLANE Jean- Michel, opcit, p 42.

travail, la résolution de problème puis on trouve le besoin d'effectuer un travail intéressant c'est-à-dire qui peut être une tâche entière ou une tâche difficile à réaliser aussi le besoin de responsabilité et d'initiative s'explique par faire son propre travail, de celui d'autrui, ou nouvelles responsabilités puis le besoin de progression et de promotion réalisé par un changement de position hiérarchique ou de situation, se traduisant par un statut supérieur ou une augmentation de responsabilités enfin le besoin de reconnaissance vu à travers les témoignages de reconnaissance du supérieur, des confrères, de l'extérieur, sous forme verbale ou promotion ou rémunération supérieure.¹

4. Théories de la satisfaction :

Il existe différentes théories qui ont traité le sujet de la satisfaction au travail mais aussi en trouve d'autres théories qui rassemblent le sujet de la satisfaction et la motivation au travail et permet ces études théoriques on cite :

a. La théorie de MASLOW (1908-1970) :

Maslow développe dans les années 1940 une théorie de hiérarchie des besoins à partir d'observations cliniques, à l'origine était une théorie de la motivation humaine, elle trouvera par la suite des applications dans le domaine de la motivation de l'homme au travail.²

La théorie de Maslow a connu un véritable retentissement au milieu industriel, Ses recherches en particulier sa fameuse pyramide des besoins humains, Maslow distingue cinq catégories de besoins hiérarchisés :

- Les besoins physiologiques (se nourrir, se désaltérer, etc.) ;
- Les besoins de sécurité (se protéger, être protégé...etc.) ;
- Les besoins d'appartenance et d'affection (être accepté, écouté par les autres...) ;
- Les besoins d'estime et de prestige (être reconnu, valorisé, ...etc.) ;
- Les besoins de réalisations ou d'accomplissement (utiliser et développer ses capacités...etc.).³

¹ POTOCKI MALICET Daniel, éléments de sociologie du travail et de l'organisation, édition, economica, paris, 1997, p 24.

² ROUSSEL Patrice, opcit, p 34.

³ JEAN-Michel plane, opcit, p 38.

L'hypothèse centrale de Malsow est que une fois que besoins physiologique et de sécurité fondamentaux d'un individu sont satisfaits, les besoins sociaux ou supérieurs pourront l'être à leur tour aussi un besoin de niveau supérieur ne peut être perçu que lorsque les besoins de niveau inférieur sont suffisamment satisfaits.

b. La théorie ERD de C Alderfer (ERG, ESC)

Cette théorie propose la théorie de ERD (Existence, Relatedness and Growth) l'existence, Rapport sociaux et développement personnel qui a été basant sur une étude auprès de 110 employés de banque, Alderfer propose que la motivation et la satisfaction se base sur trois catégorie de besoins qui sont comme suit :

- **Les besoins d'existence** : Ils expriment les désirs d'ordre, physiologique et matériel et correspondant au besoins d'ordre inférieur chez Malsow, c'est-à-dire les besoins physiologiques et de sécurité, il en est de même pour le désir d'améliorer ses conditions de travail son salaire ou ses avantages divers au milieu organisationnel.
- **Les besoins de rapport sociaux** : Il s'agit des besoins qui poussent un individu a des relations avec d'autre personnes, Ces relations sont des échanges amicaux et conflictuels entre l'individu et les personnes qu'il côtoie, ces besoins s'exprime par le partage avec autrui de sentiments, d'émotions...etc., ce besoin d'échange est un facteur de motivation qui pousse l'individu a chercher à le satisfaire.
- **Les besoins de développement** : Ce type de besoins s'apparente aux besoins d'ordre supérieur d'estime de soi et de réalisation de soi tel qu'ils ont été défini par Maslow. Cependant, il faut relever une nuance.¹ Pour Maslow l'actualisation de son potentiel inné, chez Alderfer, le développement personnel correspond au désirs d'interagir avec succès avec son environnement a fin de l'examiner, de l'explorer et de le maîtriser.

c. La théorie Mc Gregor (théorie x et y) 1906-1964) :

Selon Gregor les dirigeants change leur mentalité, leur comportement et leur style de management non pas en fonction du contenu de la formation, mais de la conception qu'ils se font des hypothèses implicites sur la nature humaine au travail qui guident leur

¹ Roussel patrice, opcit., P 35.

conception du management, Gregor propose deux conceptions de l'homme au travail qu'ils appellent la théorie x et y.

- **La théorie x**

Cette conception de l'homme au travail est pour lui largement dominante aux États-Unis et repose sur trois hypothèses implicites :

- L'individu moyen éprouve une aversion innée pour le travail qu'il fera tout pour éviter ;
- à cause de cette aversion à l'égard du travail, les individus doivent être contraints, contrôlés, dirigés, menacés de sanction, si l'on veut qu'ils fournissent les efforts nécessaires à la réalisation des objectifs organisationnels ;
- l'individu moyen préfère être dirigé, désire éviter les responsabilités, a peu d'ambition et recherche la sécurité avant tout.

A travers la théorie X, Mc Gregor montre que ces hypothèses sont en réalité de véritables postulats pour les dirigeants et constituent une idéologie dominante.¹

La théorie x est basée sur les postulats suivants :

- L'homme est paresseux, il n'aime pas le travail, il doit donc être contrôlé, dirigé soumis à des sanctions. Dans la mesure où le travail est nécessaire, seul le salaire peut compenser la désutilité du travail.

- L'homme préfère être dirigé, il évite toute responsabilité.

- Il a peu d'ambition et il préfère la sécurité, il n'aime pas le changement, il préfère les tâches routinières parce qu'il les connaît bien. à partir de ce diagnostic, il propose de nouvelles hypothèses, de nouveaux postulats opposés à la théorie X qui est la théorie Y elle s'explique comme suite :

1. **La théorie y :**

Elle repose sur quatre principes :

- la dépense physique est aussi naturelle que le jeu ou le repos pour l'homme. elle peut s'autodiriger et s'autocontrôler ;

¹ PLANE Jean-Michel, opcit, p 40.

- L'engagement personnel est en fait le résultat d'une recherche de satisfaction de besoins sociaux l'homme apprend à rechercher les responsabilités ;
- la capacité d'exercer son imagination, sa créativité au service d'une organisation est largement répandue parmi les hommes ;
- dans beaucoup de condition de travail, les possibilités intellectuelles des hommes sont largement inutilisées.¹

Pour Mc Gregor, ces deux approches induisent deux styles de gestion et de management différencié. Il développe la thèse suivant laquelle la théorie Y et le style de gestion qui en résulte sont plus adaptés à la nature humaine car ils reposent sur la motivation plus profondes.

5. Les déterminants de la satisfaction au travail :

Malgré ces quelques efforts théoriques, les recherches sur la satisfaction ont été largement abstraites elles se sont contentées de rechercher des liens empiriques entre la satisfaction et différents résultats de travail. Les concepts qui ont été classiquement associés à la satisfaction sont : la performance au travail, le turnover (quitter son emploi), l'absentéisme, l'engagement dans l'organisation, l'engagement dans le travail.

5.1 La performance au travail :

Une des croyances les plus partagées chez les psychologues est celle qui consiste à voir un lien entre la satisfaction et la performance au travail. En fait cette idée très répandue pose quelques problèmes. Premièrement, il existe autant de recherches qui montrent que la satisfaction prédit la performance que de recherches qui montrent l'absence de lien. Etant donné le grand nombre d'études sur ce domaine, la méta-analyse est l'outil idéal pour tirer des conclusions fiables de ce genre de recherches. Or, elles montrent que le lien entre les deux concepts est très faible mais d'autres auteurs montrent que plus la performance est forte plus elle génère de la satisfaction mais seulement si la performance est reliée à une augmentation de la rémunération. Autrement dit lorsque ma performance est liée à ma rémunération, alors j'infère de la satisfaction de l'augmentation de ma performance.

¹ PLANE Jean-Michel, opcit, p 40.

5.2 Le turnover :

Quand on parle de turnover il faut en distinguer deux sortes : le turnover volontaire (j'ai l'intention de quitter ce travail) et le turnover involontaire (je suis renvoyé). De manière générale, la satisfaction s'est toujours révélée un bon prédicateur du turnover volontaire.

Si la relation entre satisfaction et turnover est importante, la satisfaction n'est néanmoins pas le facteur le plus puissant agissant sur le turnover. Ce sont les conditions économiques qui sont les plus prédictives même avec un niveau d'insatisfaction élevé, les gens ne quittent pas leur travail s'ils n'ont pas d'opportunités de le faire ailleurs ou si les conditions de travail (financières) ailleurs ne sont pas satisfaisantes.

5.3. L'absentéisme :

Un employé peut être absent pour une multitude de raisons, c'est certainement pour cela que les méta-analyses effectuées n'ont jamais révélé de lien forts ou pas de liens du tout (Leigh, 1991) entre insatisfaction et absentéisme. Une des raisons de cette absence de lien entre Insatisfaction et absentéisme est que c'est l'absence qui cause l'insatisfaction plutôt que le contraire si un employé est souvent absent, il va recevoir de mauvaises évaluations, des avertissements et des pressions de la part de ses paires. Ces facteurs peuvent l'entraîner à être de plus en plus souvent absent et de fait insatisfait.

Même si la satisfaction agit sur l'absentéisme, l'absentéisme est davantage influencé par d'autres facteurs comme par exemple l'existence de normes informelles de groupes. Ainsi, si l'entreprise paye jusqu'à 10 jours d'absence dans l'année, il n'est pas impossible qu'un groupe de travail crée une norme de 6 jours d'absence dans l'année.

5.4. L'Engagement Organisationnel :

L'engagement dans l'organisation est le degré de désir qu'un individu a de rester dans une entreprise donnée. Elle est basée sur la force de l'implication et de l'identification de l'employé avec l'entreprise. On trouve des corrélations positives entre satisfaction et l'engagement organisationnel.

Cependant, là encore, les recherches révèlent des corrélations positives entre la satisfaction et l'engagement dans le travail. Pour les enseignants c'est par rapport à l'université la fidélité porté au de désir de former des future cadre pour la société algérienne.

5.5. L'engagement dans le travail :

Alors que l'engagement organisationnel correspond à l'implication des salariés dans l'entreprise, l'engagement dans le travail correspond à la force de l'identification de l'employé avec son travail (sa tâche de travail, le fait de faire de la mécanique pour un mécanicien). Là encore, les recherches révèlent des corrélations positives entre la satisfaction et l'engagement dans le Travail, ce qui signifie que si vous êtes très satisfait de votre travail vous augmenterez probablement votre intérêt pour votre travail, vous y consacrerez plus de temps, etc. 3. Les facteurs personnels impliqués dans la satisfaction.¹ Concernant les enseignants c'est par rapport à leur tâches pédagogiques comme correction des copies d'examens, l'encadrement, enseigner, assister aux réunions etc. cette l'engagement peut créer chez l'enseignants un état de satisfaction.

5. La relation entre la motivation et la satisfaction :

Le concept de motivation représente le construit hypothétique utilisé afin de décrire les forces internes et externes produisant le déclenchement, l'intensité et la pertinence d'un comportement.

La satisfaction est l'état d'un esprit de quelqu'un dont les besoins et les désirs sont satisfaits, elle suppose une confrontation des attentes avec les résultats affectivement obtenus, l'idée est que plus les attentes dépassent ce qui est obtenu, moins la satisfaction est grande elle paraît qu'un individu ne peut être satisfait de son travail si les valeurs sont petites, ce qui signifie à l'employé qu'il n'attend aucun résultat (meilleure rémunération plus de considération) ;

En revanche il peut être motivé sans être satisfait si les résultats obtenus ne sont pas à la mesure des attentes, il est insatisfait mais cherche encore à les atteindre car y'attend une grande valence inversement.

La satisfaction peut être élevée par ce que l'on obtient ce qu'on attend après plusieurs déceptions mais n'y tient plus car l'on a trop attendu des résultats en fin obtenus pour la motivation elle est une force qui pousse l'individu à chercher à satisfaire ses besoins, ses désirs et pulsions et qui détermine un comportement visant à réduire un état de tension et donc établir un état d'équilibre.

¹ http://www.choixdecARRIERE.com/pdf/6573/Modeles_satisfaction_au_travail, le 15.03.2016, à 23h26mn.

Donc pour distinguer la motivation de la satisfaction, il faudra savoir que la motivation est le stimulant qui pousse les travailleurs à satisfaire ses besoins c'est-à-dire avoir un besoin objectif à atteindre, motivé l'individu et pousse à atteindre la satisfaction.¹

Une autre réflexion de ces deux concepts repose sur le facteur humain en milieu organisationnel porte sur la recherche des causes du niveau faible élevé de la performance fournie par les salariés, les salariés sont satisfaits et motivés non seulement par la rémunération qu'ils touchent mais aussi par d'autres facteurs comme l'autonomie, la considération les causes qui distinguent la satisfaction et la motivation sont difficilement séparables donc la satisfaction réfère aux attitudes du salarié alors que la motivation réfère à l'état ressenti par le salarié, en effet, un salarié satisfait n'est pas forcément motivé puisque celui qui est motivé devient facilement satisfait.

D'après Weiss déclare : « le peu de différences entre la satisfaction et la motivation se situe au niveau de l'amplitude de l'état perceptuel et de l'attitude individuelle face aux facteurs liés au travail, l'attitude d'un individu se manifeste positivement devant certains facteurs comme la rémunération toutefois une augmentation de salaire se traduit rarement par une meilleure performance. »² Car il y a d'autres attentes salariales de la part du salarié. Par exemple ce n'est pas qu'une personne mange une bonne tranche de steak une journée qu'elle n'aura pas faim le lendemain. Il faudra d'autres facteurs comme l'autonomie ou l'accomplissement pour être motivé.

¹ WEISS Dimitri, *Ressource humaine*, 2^{ème} édition, d'organisation, Paris, 2003, p 349.

² ALIS David et al, op.cit., p 445.

Partie pratique

CHAPITRE IV

Présentation de l'organisme d'accueil :

1. Historique de l'Université de Bejaïa ;
2. Présentation de la faculté sciences humaines et sociales ;
3. Présentation de la faculté des sciences économiques.

1. Historique de l'Université de Bejaïa

Le centre universitaire de Bejaia a été créé au début des années 1983. Les décrets n° 83-625 du 05 novembre 1983 ont créé officiellement les Instituts Nationaux d'Enseignements Supérieur de Bejaia (I.N.E.S) :

- D'Electrotechnique
 - Des Sciences de la Nature.
 - L'Institut National de l'Enseignement Supérieur d'Hydraulique.
 - L'Institut National de l'Enseignement Supérieur de Chimie Industrielle.
-
- En septembre 1983, la ville de Bejaia a été consacrée « Ville Universitaire »
 - La rentrée universitaire 1983/1984 s'est effectuée avec 66 étudiants inscrits en tronc commun des Sciences de la Nature et 138 étudiants inscrits en tronc commun de Technologie.
 - L'année 1984 accueille la première promotion de Techniciens Supérieurs en Biologie.
 - L'année 1985, le centre se renforce par l'ouverture de deux filières de Technologie avec une option Machines Electriques et une filière Génie Chimique.
 - L'année 1986 : la création d'I.N.E.S de Chimie Industrielle.
 - L'année 1987 : une filière de Techniciens Supérieurs en Eco biologie s'ouvre à l'I.N.E.S des Sciences de la Nature.
 - L'année 1988 : une filière de Techniciens Supérieurs en Analyses Biochimiques et Biologiques s'ouvre à l'I.N.E.S des Sciences de la Nature.
 - L'année 1992 : la création du Centre Universitaire de Bejaia qui intègre les INES d'Electrotechnique, des Sciences de la Nature et de Chimie Industrielle, avec tous leurs moyens humains et matériels.
 - L'année universitaire 1983/1984, voit se consacrer l'ouverture de :
 - L'option D.E.S. en Biochimie au sein de l'Institut des Sciences de la Nature.
 - L'option D.E.S. en Microbiologie s'ouvre en septembre 1994 au sein de

l'Institut des Sciences de la Nature.

- L'option D.E.S. en Biologie Végétale s'ouvre en septembre 1995 au sein du même Institut.

1) L'année 1999 : l'ouverture de la Faculté de Droit et des Sciences Economiques par arrêté ministériel N° 154 du 14 Avril 1999 qui comporte quatre départements suivants :

- 5.1 Le département des Sciences Commerciales,
- 5.2 Le département des Sciences de Gestion,
- 5.3 Le département des Sciences Economiques,
- 5.4 Le département des Sciences Juridiques et Administratives.

- ✓ L'année universitaire 2004/2005 a connu le transfert de la Faculté de Droit et des Sciences Economiques et la Faculté des Lettres à l'Université ABOUDAOU.
- ✓ En septembre 2007, le nombre de faculté est passé à 07, puis à 08 facultés en décembre 2010 réparties comme suit :

Campus de Targa Ouzemmour :

- ✓ Faculté des Sciences Exactes
- ✓ Faculté de Technologie
- ✓ Faculté des Sciences de la Nature et de la Vie

Campus d'Aboudaou :

- ✓ Faculté de Droit et des sciences politiques
- ✓ Faculté des Lettres et des Langues
- ✓ Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et Sciences de Gestion
- ✓ Faculté de Médecine
- ✓ Faculté des Sciences Humaines et Sociales.

La Faculté est une unité d'enseignement et de recherche de l'Université dans le domaine de la science et de la connaissance.

Elle assure :

- Des formations de graduation et de post-graduation,
- Des activités de recherche scientifique,
- Des actions de formation continue, de perfectionnement et de recyclage.

2. Présentation de la faculté sciences humaines et sociales :

La faculté des sciences humaines et sociales(FSHS) est créée le 05 décembre 2010 par décret exécutif n°10-309 modifiant et complétant le décret exécutif n°98-218 de la 07/07/1998 portant création de l'université de Bejaia.

▪ Organisation de la faculté

- Le Doyen de la faculté.
- Le Vise Décanat chargé des études et des questions lies aux étudiants.
- Le Vise Décanat chargé de la post-graduation, de la recherche scientifique et des relations extérieures.
- Le secrétariat général.
- Les chefs de département.
- Le responsable de la bibliothèque.

▪ Offres de formation existantes

Système LMD

Licence :

Science sociales :

- **Première année (L1) :** tronc commun en science sociales
- **Deuxième année (L2) :** tronc commun en science sociales
- **Troisième année (L3) :** se spécialiser en option :
 - Psychologie clinique.
 - Sociologie de travail, emploi et organisation.

- Psychologie du travail.

Science humaines :

- **Première année (L1) :** tronc commun en sciences humaines.
- **Deuxième année (L2) :** spécialité: science de l'information et de la communication/ communication et relations publiques.
- **Troisième année (L3) :** spécialité : sciences de l'information et de la communication : communication et relations publiques.

- **Offres de formations existantes**

STAPS :

Première année (L1) : Tronc commun en sciences et techniques des activités physiques et sportives(STAPS).

Deuxième année (L2) : Filières :

- a) Activité physique sportive éducative
- b) Entraînement sportif

Troisième année (L3) : Se spécialiser en :

- Activité physique et sportive scolaire.
- Entraînement sportif d'Elite.

Master :**Science sociales :****Première année (M1) :**

1. Sociologie du travail et des ressources humaines.
2. Sociologie : sociologie de la santé.
3. Psychologie clinique.
4. Psychologie : développement et handicap.

Deuxième année (M2) :

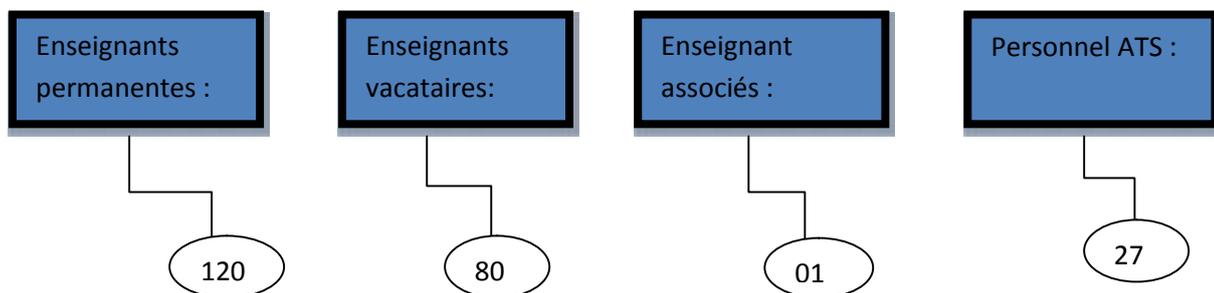
- ✓ Sociologie du travail et des ressources humaines.
- ✓ Sociologie : sociologie de la sante.
- ✓ Psychologie : psychologie clinique.
- ✓ Psychologie : développement et handicap.

STAPS :

Activité physique et sportive scolaire¹

- ✓ **Statistique diverses**

Effectifs personnels "enseignants et "ATS"


**3. Présentation de la faculté des sciences économiques :**

La faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion a été créée le 05/12/2010 par le décret exécutifs n° 10-309 modifiant et complétant le décret exécutif n° 98-218 de la 07/07/1988 portant création de l'université de Bejaia.

Se situant dans le prolongement de l'ex-faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences commerciales créée le 11 /09/2007, elle est issue de la restructuration de la faculté de droit et des sciences économiques créée en décembre 1998.

¹ CHERRAD Hichem, guide de l'étudiant, (faculté des sciences humaine), université abdrrahmane mira, bejaia, 2015-2016, p 05.

Assurant des enseignements en graduation et en post- graduation, les structures administratives et pédagogiques de la faculté sont organisées de la manière suivante :

Le doyen de la faculté ;

Le vice décanat chargé des études et des questions liées aux étudiants ;

Le vice décanat chargé de la post- graduation, de la recherche scientifique, et des relations extérieures ;

Le secrétariat général ;

Les chefs de département ;

Le responsable du domaine ;

Les responsables de filières ;

Les responsables de spécialités ;

Le responsable de la bibliothèque.

Nombre étudiants : 6208

Nombre enseignants permanents : 217

Nombre ATS : 51.

✓ **La faculté est structurée en quatre départements :**

Département des sciences économique, département des sciences de gestion, département des sciences commerciales « système classique » et le département des sciences économiques, de gestion et commerciales « nouveau système LMD ».

➤ **Département des sciences économique :**

Crée en septembre 1991 avec un effectif global de 275 étudiants, 02 ans de tronc commun et 02 ans de spécialité

a. monnaie, banque et finance.

b. Economie internationale

c. analyse économique.

➤ **Département des sciences de gestion :**

Créé le 02 septembre 1998 avec effectif de 379 étudiants, il dispense les spécialités suivantes :

- Finance
- Comptabilité
- Management

3. Département des sciences commerciales :

A son ouverture, ce département assure une formation de cycle court en informatique de gestion à partir de septembre 2004, il propose aussi des formations de licence dans deux spécialités :

1. Finance
2. Marketing

▪ **Département SEGC LMD :**

Sa création est venue une année après le lancement de la nouvelle architecture des formations appelées le LMD licence master doctorat.

Cette création a permis de répondre aux besoins futurs de différents secteurs socio-économiques de la wilaya de Bejaia qui dispose d'un tissu industriel et commercial très important. L'objectif fondamental de cette faculté est la formation de cadres, la formation d'enseignants-chercheurs et le développement de la recherche.¹

¹ AIT SAID Ahmed, *guide de l'étudiant*, (faculté des sciences économiques commerciales et des sciences de gestion), université Abdrehmane Mira, Bejaia, Bejaia, 2015-2016, p 06.

Chapitre V

Analyse et interprétation des résultats :

1. Les caractéristiques de l'échantillon ;
2. Analyse de questionnaire de stress professionnel selon le modèle de Karasek ;
3. Analyse de questionnaire des sources de stress ;
4. Analyse de questionnaire de satisfaction au travail de Minnesota ;
5. Discussion des résultats.

1. les caractéristiques de l'échantillon :

Dans cette partie nous allons étudier les caractéristiques de notre échantillon d'étude suivant la première partie du questionnaire qui a été consacré pour les données personnelles.

Tableau n° 01 : Répartition de l'échantillon selon le sexe :

Sexe	Fr	%
Femmes	28	48.27%
Hommes	30	51.72%
Total	58	100%

Ce tableau nous a permis de répartir les membres de notre échantillon selon le sexe donc sur les 58 enseignants qui constituent notre échantillon total, 30 d'entre eux sont des hommes avec un taux de 51.72% et 28 sont des femmes avec un pourcentage de 48.27%.

On constate que il y'a presque une égalité entre les femmes et les hommes puisque le métier de l'enseignement aujourd'hui est approuvé par les femmes ainsi part les hommes.

Tableau n° 02 : répartition des enquêtés selon l'âge :

Age	Fr	%
[20-29]	09	15.51%
[30-39]	38	65.51%
[40-49]	11	18.96%
Total	58	100%

D'après les données recueillies de ce tableau, on constate que le pourcentage le plus élevée est celui de la tranche d'âge entre [30-39] avec un taux de 65.51% suivi de 18.96% qui appartient à la tranche d'âge entre [40-49] ensuite un taux de 15.51% pour la tranche d'âge entre [20-29].

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Donc on déduit clairement que la tranche d'âge [30-39] est la plus dominante vu que le cursus des études de l'enseignants universitaire s'étale sur plusieurs années à savoir licence magister et doctorat et aussi parmi les facultés que on a distribué les questionnaires on trouve la faculté science humaine et sociale qui est une faculté nouvelle donc elle a recruté des nouveau enseignants ce qui justifier la tranches d'âge la plus élevé qui ce situe entre [30-39].

Tableau n°03 : Répartition de l'échantillon selon le grade :

Grade	Fr	%
M.A	53	91.57%
M.C	05	08.62%
Professeur	00	00%
Total	58	100%

D'après les données du tableau n° 03 qui consiste à la répartition selon le grade on constate que la catégorie la plus dominante c'est la catégorie de maître assistant qui occupe une place très importante dans notre échantillon avec un taux de 91.57% suivi de la catégorie des maîtres de conférences avec un taux de 08.62% et l'absence totale de grade de professeur 00%.

On constate que les maîtres assistant occupent une place importante au sein de l'échantillon cela s'explique que ça consiste à des nouveaux enseignants nouvellement recrutés donc la majorité c'est des doctorants

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

Ancienneté	Fr	%
[1-5]	47	81.03%
[6-10]	07	12.06%
[11-20]	04	06.86%
Total	58	100%

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

D'après le tableau n° 04 affirme que la majorité de l'échantillon se trouve dans la tranche de l'ancienneté de [01-05] avec un taux de 81.03% puis viendra la tranche entre [06-10] avec un taux de 12.28% ensuite la tranche [11-20] ans avec un taux de 06.86%.

On constate que la catégorie la plus dominante est celle de la tranche d'ancienneté entre [01-05] vu que la majorité des enseignants sont des maîtres assistant donc c'est des nouveaux recrutés dans le secteur de l'enseignement supérieur.

2. Analyse du questionnaire de stress professionnel selon le modèle karasek :

-Les résultats de la première hypothèse « les enseignants universitaires sont stressés » :

Tableau n 05 : répartition des réponses selon l'axe de la « demande psychologique »

Questions \ Réponses	Fréquences et pourcentage	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
10 Mon travail demande de travailler très vite.	FR	3	32	20	3	58
	%	5,17	55,17	34,48	5,17	100
12 On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.	FR	3	25	23	7	58
	%	5,17	43,10	39,65	12,06	100
13 Je dispose du temps nécessaire pour effectuer correctement mon travail.	FR	8	18	27	5	58
	%	13,79	31,03	46,55	8,62	100
14 Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes.	FR	17	31	9	1	58
	%	29,31	53,44	15,51	1,72	100
11 Mon travail demande de travailler intensément.	FR	0	27	18	13	58
	%	0	46,55	31,03	22,41	100
15 Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense.	FR	0	32	20	6	58
	%	0	55,17	34,48	10,34	100
16 Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessite de les prendre plus tard.	FR	9	45	3	1	58
	%	15,51	77,58	5,17	1,72	100
17 Mon travail est « très bousculé ».	FR	21	36	1	0	58
	%	36,20	62,06	1,72	0	100
18 Attendre le travail des collègues ralentit souvent mon propre travail.	FR	12	15	24	7	58
	%	20,68	25,86	41,37	12,06	100

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

D'après le tableau précédant qui contient les réponses des enseignants sur les items de l'axe de la demande psychologique on constate ce qui suit :

Ce tableau contient la quantité de travail par rapport à la rapidité de travail, on a constaté que la plupart des interviewés s'estiment avec un taux de 55,17% ils ne sont pas d'accord sur la question 10 « mon travail demande de travailler très vite » par contre un taux de 34,48% ils sont d'accord, ensuite un taux de 5,17% ils sont pas du tout d'accord aussi le même pourcentage pour ceux qui sont tout à fait d'accord ;

Pour la question numéro 12 « on me demande d'effectuer une quantité de travail excessive » le taux le plus élevé celui de 43,10% ils ne sont pas d'accord puis un taux de 39,65% ils sont d'accord, et le reste entre 12,06% ils sont tout à fait d'accord et 5,17% ils sont pas du tout d'accord ;

Pour la question numéro 13 « Je dispose du temps nécessaire pour effectuer correctement mon travail » les taux sont divisés comme suit : 46,55% ils sont d'accord, 31,03% ils ne sont pas d'accord puis 13,79% ils ne sont pas du tout d'accord et enfin 8,62% ils sont tout à fait d'accord.

Aussi ce tableau contient les réponses des enseignants sur la complexité au travail par rapport à la intensité de travail, on a constaté que la plupart des interviewés avec un taux de 53,44% ils ne sont pas d'accord sur la question numéro 14 « je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes » un taux de 15,51% ils sont d'accord, ensuite un taux de 1,72% ils sont pas du tout d'accord aussi le même pourcentage pour ceux qui sont tout à fait d'accord ;

Pour la question numéro 11 « mon travail demande de travailler intensément » la majorité avec un taux de 46,55% ils sont pas d'accord puis un taux de 31,03% ils qui sont d'accord, et le reste entre 22,41% ils sont tout à fait d'accord et 0% ils sont pas du tout d'accord ;

Ensuite pour la question numéro 15 « mon travail nécessite de longue période de concentration intense » les taux sont divisés comme suit : 55,17 ils ne sont pas d'accord, 34,48% ils sont d'accord puis 10,34% sont tout à fait d'accord et enfin 0% ils sont pas du tout d'accord.

Enfin ce tableau contient les réponses des enseignants sur le morcèlement au travail par rapport à la prévisibilité de travail, en a constate que la majorité des interviewés avec un taux

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

de 77,58% ils ne sont pas d'accord sur la question numéro 16 « mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessite de les prendre plus tard »; puis un taux de 15,51% ils ne sont pas du tout d'accord, ensuite un taux de 5,17% ils sont d'accord et un taux 1,72% pour ceux qui sont tout à fait d'accord ;

- Concernant la question numéro 17 « mon travail est très bousculé » la majorité avec un taux de 62,06% ils ne sont pas d'accord puis un taux de 36,20% ils ne sont pas du tout d'accord, et le reste entre 1,72% ils sont d'accord et 0% ils sont tout à fait d'accord ;
- Ensuite pour la question numéro 18 « attendre le travail des collègues ralentit souvent mon propre travail » les taux sont divisés comme suit : 41,37% ils sont d'accord, 25,86% ils ne sont pas d'accord puis 20,68% sont tout à fait d'accord et enfin 12,06% ils sont tout à fait d'accord.

D'après notre lecture statistique de la répartition des réponses selon le questionnaire Karasek dont le premier axe « la demande psychologique » répartit en 03 sous axes (rapidité-quantité /complexité-intensité et morcellement-prévisibilité.) Donc la demande psychologique fait référence à la quantité de travail à accomplir eu même qu'aux exigences mentales et aux contraintes de temps liées au travail nos résultats dans cette axe sont clairement visibles puisque on a pris en considération le taux le plus élevé de chaque réponse afin d'avoir plus en moins une conclusion majoritaire des réponses d'enquête avant de faire une conclusion on va citer une petite aperçue de taux les plus élevés des réponses : « travailler très vite, travail excessive, les ordres contradictoire, travailler intensément, travail bousculé, travail demande une longue période de concentration, les tâches sont interrompues avant d'être achevées. » toutes ces questions ont des réponses de taux élevés « pas d'accord » et pour les questions « le temps nécessaire pour effectuer le travail, attendre le travail des collègues ralentit mon travail. » leurs taux le plus élevés est « d'accord » ; Donc on conclut que la demande psychologique est normale d'après les réponses majoritaires puisque leurs travaux n'exigent pas une rapidité et il n'est pas complexe ni intensif ces résultats sont similaires à l'étude de Sumner 2003 où la demande psychologique des salariés qui s'y trouvent ont à la fois une demande psychologique relativement élevée d'après leurs scores. Pour conclure la demande psychologique de Karasek qui fait référence à la quantité de travail à accomplir, de même qu'aux exigences mentales et aux contraintes de temps liées au travail cette demande est élevée chez les enseignants de l'université Abdrahmane Mira.

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Tableau n 06 : répartition des réponses selon l'axe de «la latitude décisionnelle»

Questions	Réponses	Fréquences et pourcentage	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout fait d'accord	TOTAL
4 Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même.	FR	2	16	36	4	58	
	%	3,44	27,5	62,06	6,89	100	
6 Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je dois faire mon travail.	FR	17	28	8	5	58	
	%	29,31	48,27	13,79	8,62	100	
8 J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.	FR	4	16	31	7	58	
	%	6,89	27,58	53,44	12,06	100	
2 Dans mon travail j'effectuer des tâches répétitives.	FR	7	20	27	4	58	
	%	12,06	34,48	46,55	6,89	100	
5 Mon travail me demande un haut niveau de compétence.	FR	6	5	23	24	58	
	%	10,34	8,62	39,65	41,37	100	
7 Dans mon travail, j'ai des activités variées.	FR	3	11	31	13	58	
	%	5,17	18,96	53,44	22,41	100	
1 Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.	FR	0	2	26	30	58	
	%	0	3,44	44,82	51,72	100	
3 Mon travail me demande d'être créatif.	FR	4	12	16	26	58	
	%	6,89	20,68	27,58	44,82	100	
9 J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	FR	1	14	24	19	58	
	%	1,72	24,13	41,37	32,75	100	

Le tableau ci-dessus figure les avis des enseignants sur latitude décisionnelle ensuite un sous axe le rapport de latitude au marge de manœuvre qui contient trois questions qui sont comme suite :

- La question numéro 4 « mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même » la plupart avec un taux de 62,06% ils sont d'accord, puis un taux de 27,58% ils ne sont pas d'accord ensuite un taux de 6,89% ils sont tout à fait d'accord et enfin un taux de 3,44% il ne son pas du tout d'accord.

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

- La question numéro 6 « dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je dois faire mon travail » la plupart avec un taux de 48,27% ils ne sont pas d'accord, puis un taux de 29,31% ils ne sont pas du tout d'accord ensuite un taux de 13,79% ils sont d'accord et enfin un taux de 8,62% il son tout à fait d'accord.
- La question numéro 8 « j'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail » la plupart avec un taux de 53,44% ils sont d'accord, puis un taux de 27,58% ils ne sont pas d'accord, ensuite un taux de 12,06% ils son tout a fait d'accord et enfin un taux de 6,89% il ne son pas du tout d'accord.

On passe à un autre sous axe qui est l'utilisation actuelle des compétences les questions sont reparti comme suit :

- la question numéro 2« dans mon travail j'effectuer des taches répétitives» la plupart avec un taux de 46,55% ils sont d'accord, puis un taux de 34,48% ils ne sont pas d'accord ensuite un taux de 12,06% ils ne son pas du tout d'accord et enfin un taux de 6,89% ils sont tout à fait d'accord.
- En suite la question numéro 5« mon travail me demande un haut niveau de compétences» la plupart avec un taux de 41,37% ils sont tout à fait d'accord, puis un taux de 39,65% ils sont d'accord ensuite un taux de 10,34% ils ne son pas du tout d'accord et enfin un taux de 8,62% ils ne sont pas d'accord.
- La question numéro 7« mon travail me demande un haut niveau de compétences» la plupart avec un taux de 53,44% ils sont d'accord, puis un taux de 22,41% ils sont tout à fait d'accord ensuite un taux de 18,96% ils ne sont pas d'accord et enfin un taux de 5,17% ils ne son pas du tout d'accord.

En dernier on trouve le dernier sous axe qui est le développement des compétences, les questions sont reparties comme suit :

- En premier la question numéro 01 une qui consiste « dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles» la plupart avec un taux de 51,72% ils sont tout à fait d'accord, puis un taux de 44,82% ils sont d'accord ensuite un taux de 3,44% ils ne sont pas d'accord et enfin un taux de 0% ils ne son pas du tout d'accord.
- En suite la question numéro 03 « mon travail me demande d'être créatif» la plupart avec un taux de 44,82% ils sont tout à fait d'accord, puis un taux de 27,58% ils sont

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

d'accord ensuite un taux de 20,68% ils ne sont pas d'accord et enfin un taux de 6,89% ils ne sont pas du tout d'accord.

- Enfin la question numéro 09 «j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles» la plupart avec un taux de 41,37% ils sont d'accord, puis un taux de 32,75% ils sont tout à fait d'accord ensuite un taux de 24,13% ils ne sont pas d'accord et enfin un taux de 1,72% ils ne sont pas du tout d'accord.

D'après le tableau des pourcentages et l'analyse statistique qui correspond à l'axe «l'attitude décisionnelle» qui renvoie à la capacité de prendre des décisions dans la conduite de son travail mais surtout à la possibilité d'être créatif et d'utiliser et de développer ses compétences on constate clairement d'après les réponses des enseignants universitaires de différentes questions puisque comme on a déjà cité au par avant on prend en considération le taux le plus élevé de chaque question, on fait une petite synthèse dans cette axe qui est que les enseignants de l'université Abderrahmane Mira sont autonomes dans leur prise de décision et aussi ils utilisent et développent leurs compétences donc on conclue que dans l'attitude décisionnelle est atteinte chez nous enseignants ce qui favorise leur bon rendement au travail.

Tableau n° 07: répartition des réponses selon l'axe de «le soutien social»

Questions	Réponses	Fréquences et pourcentage	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	TOTAL
21 Mon supérieur m'aider à mener ma tâche à bien.	FR	5	21	26	6	58	
	%	8,62	36,20	44,82	10,34	100	
22 Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés.	FR	0	33	23	2	58	
	%	0	56,89	39,65	3,44	100	
23 Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétent.	FR	0	35	21	2	58	
	%	0	60,34	36,20	3,44	100	
26 Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener ma tâche bien.	FR	1	35	21	1	58	
	%	1,72	60,34	36,20	1,72	100	
20 Mon supérieur prête attention à ce que je dis.	FR	5	15	29	9	58	
	%	8,62	25,86	50	15,51	100	
19 Mon supérieure se sent concerné par le bien être des subordonnés.	FR	10	26	19	3	58	
	%	17,24	44,82	32,75	5,17	100	
25 Les collègues avec qui je travail sont amicaux.	FR	0	29	28	1	58	
	%	0	50	48,27	1,72	100	
24 Les collègues avec qui je travaille me manifestent d'intérêt.	FR	0	34	21	3	58	
	%	0	58,62	36,20	5,17	100	

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Le tableau d'avant correspond à l'axe « soutien sociale » qui est repartie lui-même en deux parties : le soutien professionnel et le soutien émotionnel, le soutien professionnel contient les questions suivantes :

- la question numéro 21 « mon supérieur m'aider à mener ma tâche à bien » la plupart des enseignants avec un taux de 44,82% ils sont d'accord, puis un taux de 36,20% ils ne sont pas d'accord ensuite un taux de 10,34% ils sont tout à fait d'accord enfin un taux de 8,62% ils ne sont pas du tout d'accord.
- la question numéro 22 « mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés » la plupart des enquêtés qui représente un taux de 56,89% ils ne sont pas d'accord, puis un taux de 39,65% ils sont d'accord ensuite un taux de 3,44% ils sont tout à fait d'accord.

Le deuxième soutien professionnel est par collègues les questions sont reparties comme suit :

- la question numéro 23 « les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents » la plupart des enquêtés avec un taux de 60,34% disent qu'ils ne sont pas d'accord, suivi d'un taux de 36,20% qui déclare qu'ils sont d'accord ensuite un taux de 3,44% ils sont tout à fait d'accord.
- la question numéro 26 « les collègues avec qui je travaille m'aident à mener ma tâche bien » la plupart de notre échantillon qui se présentent avec un taux de 60,34% ils ne sont pas d'accord, puis un taux de 36,20% ils sont d'accord ensuite un taux minimale de 1,72% ils sont tout à fait d'accord enfin avec le même dernier pourcentage avec un taux de 1,72% ils ne sont pas du tout d'accord.

Le deuxième sous-axe qui est le soutien émotionnel qui contient lui-même deux soutiens le premier qui est le soutien émotionnel par les supérieurs est repartie aux questions suivantes :

- la question numéro 20 « Mon supérieur prête attention à ce que je dis » la plupart avec un taux de 50% ils sont d'accord, puis un taux de 25,86% ils ne sont pas d'accord ensuite un taux de 15,51% ils sont tout à fait d'accord enfin un taux de 8,62% ils ne sont pas du tout d'accord.
- la question numéro 19 « Mon supérieure se sent concernée par le bien-être des subordonnés » la plupart avec un taux de 44,82% ils ne sont pas d'accord puis un taux

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

de 32,75% ils sont d'accord ensuite un taux de 17,24% qui ne son pas du tout d'accord enfin un taux de 5,17% ils sont tout à fait d'accord.

Et pour le soutien par les collègues ses questions sont reparties comme suit :

- la question numéro 25 « Les collègues avec qui je travail sont amicaux » la plupart avec un taux de 50% ils ne sont pas d'accord puis un taux de 48,27% sont d'accord suivi d'un taux de 1,72% qui confirme qu'ils sont tout à fait d'accord.
- la question numéro 24 « Les collègues avec qui je travaille me manifestent d'intérêt» la plupart avec un taux de 58,62% ils ne sont pas d'accord puis un taux de 36,20% ils sont d'accord ensuite un taux de 5,17% ils sont tout à fait d'accord.

À partir du tableau des réponses sur l'axe de soutien social et a l'aide de notre analyse statistique de pourcentage obtenus dans les différentes questions on peut comprendre clairement que le soutien sociale est faible vue le pourcentage le plus élevé de chaque réponses qui nous a poussé a conclure cela, comme support pour notre conclusion l'exemple sur les supérieurs « mon supérieur se sens concerné par le bien être des subordonnés » 44,82% de notre échantillon ont affirmés qu'ils ne sont pas d'accord et pour ce qui concernent les collègues un autres exemple « les collègues avec qui je travail sont des gens professionnellement compétant » 60,34% des enseignants affirment qu'ils ne sont pas d'accord cela justifié notre conclusion qui montre un faible soutien sociale cette conclusion est en contradiction aux résultats de l'enquête de 2012 en France sur les conditions de travail des enseignants concernant les relations 91,04% des enseignants ayant déclaré que tout va bien il ya un soutien sociale élève.

A cet effet, les enseignants de l'université Abderrahmane Mira semblent ne pas pouvoir trouver en leur hiérarchie et les collègues plus généralement (l'aide technique, l'écoute et le soutien moral et social dont ils ont besoin. Se référant aux enseignants universitaires, pourtant d'après notre connaissances la majorité des collègues d'aujourd'hui sont les camarades de promos d'hier, ce qui consolide les liens de solidarité dans le travail, surtout en l'absence de compétition scientifique pressante mais malheureusement on constate le contraire puisque le soutien social est un élément primordiale pour le bien être dans le travail.

3. Analyse de questionnaire des sources de stress :

Résultats sur la deuxième hypothèse « les sources de stress »

Tableau n° 08 : répartition des réponses selon la source de condition de travail :

Questions	Réponses	Fr	%
1-Existe-il un bruit élevé dans les lieux de travail ?	oui	23	39.65
	non	35	60.34
2-Est-ce que les salles et les amphis sont sans poussière ?	oui	22	37.93
	non	36	62.06
3-La lumière est-elle adéquate dans les salles et les amphis ?	oui	34	58.62
	non	24	41.37
4- les salles et les amphis sont climatisés ?	oui	58	100
	non	00	00
5-Existe-il des chauffages dans le milieu de travail ?	oui	47	81.03
	Non	11	18.96
6-La faculté met-elle a votre disposition des data choux ?	Oui	37	63.79
	Non	09	15.51
7-La faculté met-elle a votre disposition des microphone et haut parleur ?	Oui	04	06.89
	Non	54	93.10
8-Songer-vous a quitté votre travaille a cause de mauvaise condition de travail ?	Oui	13	22.41
	Non	45	77.58

Selon le tableau n°08 réparti en huit conditions de travail; dans la premier qui consiste au bruit on constate que 60.34% des enseignant déclare qu'il effectue leur taches pédagogique dans les lieux calmes et le reste déclare que les lieux son bruant avec un taux 39.65% ;

Pour ce qui concernent la propreté déclare que les salles et les amphis 62.06% sont propre et 37.93% déclare ils ne sont pas propre ;

Pour la lumière adéquate 58.62% des enseignants déclarent qu'ils travail dans les lieux où la lumière est adéquate et le reste 41.37% déclare que la lumière n'est pas adéquate ;

Concernant la climatisation la totalité (100%) de l'échantillon affirment l'absence total de la climatisation ;

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Et pour la question numéro 05 : 81.03% des enseignants interrogés déclarent qu'il existe des chauffages dans les lieux de travail et 18.96% déclare le contraire ;

Ensuite pour les matériaux (data show, micro-ordinateur) 63.73% déclare que l'administration met à leur disposition les matériaux et 15.51% déclare qu'ils ne sont pas accés à ses matériaux ;

Et pour, la disposition des microphones et haut parleurs 93.10% d'entre eux ne disposent pas des microphones et haut parleurs et le reste 06.89% déclarent le contraire ;

Et enfin pour l'abondant du poste à cause de mauvaise condition la question qui englobe toutes les autres questions 77.58% des enseignants déclare négativement qu'ils ne veulent pas quitter leur travail à cause de mauvaise condition de travail et 22.41% d'entre eux déclare qu'ils veulent quitter leur travail à cause de mauvaise condition.

Pour ce on déduit que les conditions de travail des enseignants universitaire sont néanmoins favorable les enseignants de l'université de Bejaia réalisent leur travail dans un environnement sain caractérisé par de bonne condition de travail sauf pour l'absence de climatisation, par contre pour certain les condition sont défavorable, on conclue que la source de stress qui représente le facteur environnemental extrait de l'étude Hans Selye sur l'expérience du rats de laboratoire à des agent stressant tel que la chaleur le froid, cette expérience ne correspond pas nos résultats obtenus elle est particulièrement absente chez les enseignants de l'université Bejaia cela s'explique par la bonne planification du travail du ministère de l'enseignement supérieur afin de procurer un bon climat de travail et de meilleur condition possible pour un bon rendement pour transmettre le savoir au étudiants seulement pour l'absence de la climatisation qui se justifié que pendant la période d'été il y'a pas de cours car c'est les vacances.

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Tableau n° 09 : Répartition des réponses selon la source charge et durée de travail :

Questions	Réponses	Fr	%
9 -Est ce que vous exercés la charge hebdomadaire fixée par la réglementation à savoir 9h ?	Oui	48	82.75
	Non	09	15.51
10 -Est-ce que l'administration vous oblige à faire des heures supplémentaires ?	Oui	07	12.06
	Non	51	87.93
11 -Est-ce-que vous enseigner selon votre spécialité ?	Oui	55	94.82
	Non	03	05.17
12 -Est-ce-que le choix du module est respecté selon votre fiche de vœux ?	Oui	50	86.20
	Non	08	13.79

D'après le tableau n°09 réparti en 4 questions on constate ce qui suit :

- La premier consiste à l'exercice de la charge hebdomadaire 82.75% ont affirme qu'ils effectuent leur charge hebdomadaire selon la réglementation à savoir (9h /semaine) et 15.51% n'effectue la charge hebdomadaire ;
- Suivi de la question de l'obligation d'effectué des heures supplémentaire 87.93% déclarent qu'il n'exerce pas des heures supplémentaire et 12.06% déclare qu'il exerce des heures supplémentaire obligatoire ;
- Ensuite pour ce qui concernent la spécialité 94.82% affirment qu'ils enseignent dans leur spécialité et suivi seulement d'un taux de 05.17%, qui enseignent pas dans leur spécialité ;
- Enfin pour le choix du module 86.20% déclarent que le choix du module est respecté par l'administration et ceux qui déclare le contraire sont d'un taux de 13.79%.

On constate d'après cette lecture statistiques que la charge de travail n'a pas d'influence négative sur les enseignants de l'université Bejaia vue que l'administration respecte la réglementation et les choix des enseignants qui concernent le choix du module, les journées de travail, la charge hebdomadaire.

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Tableau n°10 : Répartition des réponses selon la source « relation interpersonnel » :

Questions	réponses	Fr	%
13-A votre avis existe-il une bonne relation entre les enseignants(e) et l'administration ?	oui	13	22.41
	non	45	77.58
14-A votre avis existe-il une bonne relation entre les collègues enseignants (e) ?	oui	17	29.31
	non	41	70.68
15-A votre avis existe-il une bonne relation entre enseignants(e) et étudiants ?	oui	07	12.06
	non	51	87.93
16-La communication entre enseignants(e) et administration est facile ?	oui	15	25.86
	non	43	74.13
17-La communication entre les collègues enseignants(e) est facile ?	oui	13	22.41
	non	45	77.58
18-La communication entre enseignants(e) et étudiants est facile ?	oui	14	24.13
	non	44	75.86

D'après les données du tableau n°10 qui se réfèrent à la 3^{ème} source du stress qui est les relations socioprofessionnel on constate ce qui suit :

- Dans la premier question numéro 13 qui est la relation entre enseignant et administration 77.58% affirment qu'il n'est y'a pas une bonne relation et seulement 22.41% affirment le contraire ;
- Et pour la 14^{ème} question qui correspond à la relation entre les collègues de travail 70.68 déclarent qu'il n'est y'a pas une bonne relation et l'autre partit déclare qu'il y'a une bonne relation avec un taux de 29.31% ;
- Et pour la 15^{ème} question du tableau « la relation entre enseignants et étudiants » 87.93% déclarent qu'ils y'a une bonne relation et on trouve un taux plus minime 12.06% qui affirment qu'il n'est y'a pas de bonne relation;
- Ensuite Vien la 16^{ème} question du tableau qui concerne la communication entre enseignants et administration 74.13% déclare qu'ils y'a pas une bonne communication et 15 de notre échantillon affirment qu'il y'a une bonne communication avec un taux de 25.86% ;
- Après cela on trouve la question numéro 17 qui concerne la communication entre les enseignants le taux qui domine est celui de ceux qui trouvent que il n'est y'a pas de

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

bonne relation avec un taux de 77.58% et 22.41% d'entre eux affirment qu'ils y'a une bonne communication ;

- Enfin la question numéro 18 concernant la communication entre les enseignants et étudiants 75.86% déclare qu'il y'a pas une bonne communication ensuite seulement 24.13% d'entre eux affirment qu'ils y'a une bonne communication.

On constate clairement que la relation et la communication entre les différents catégories est très faible d'après les statistiques vue qu'il y'a pas une collaboration et un feed back entre eux c'est une source inspiré de l'étude de karasek qui influence également le stress au travail cette relation contribue à améliorer la satisfaction au travail et l'implication organisationnel et a diminuer le turnover et l'absentéisme et pour la communication et la relation avec les étudiants le taux faible s'explique par le manque t'investissement de l'étudiant à l'étude, l'absence de participation en cours les revendications par rapport aux notes attribué.

4. Analyse de questionnaire de satisfaction au travail de minnesota :

-Résultats de la troisième hypothèse « les enseignants universitaire sont satisfaits » :

Tableau n°11:Répartition des réponses des enquêtés selon l'axe de «les conditions de travail »

Questions	Réponses	fréquence et pourcentage	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, Ni insatisfait	Satisfait	Très Satisfait	TOTAL
2 Des conditions de travail.	FR		1	30	4	22	1	58
	%		1,72	51,72	6,89	37,93	1,72	100
8 De la stabilité de votre emploi.	FR		1	11	6	25	15	58
	%		1,72	18,96	10,34	43,10	25,86	100
15 Des possibilités de rester occupé (e) tout le temps au cours de la journée de travail.	FR		1	17	16	24	0	58
	%		1,72	29,31	27,58	41,37	0	100
12 De la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mise en application.	FR		1	28	16	13	0	58
	%		1,72	48,27	27,58	22,41	0	100
13 De votre salaire par rapport à l'importance au travail que vous faites.	FR		7	32	10	9	0	58
	%		12,06	55,17	17,24	15,51	0	100
14 Des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative.	FR		2	15	9	32	0	58
	%		3,44	25,86	15,51	55,17	0	100
17 Des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi.	FR		1	11	5	37	4	58
	%		1,72	18,96	8,62	63,79	6,89	100

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Le tableau ci-dessus repartit en sept questions sur l'axe condition de travail, concernant au sous axe qui contient les trois premières questions sur la satisfaction au milieu du travail, les questions sont réparties de la manière suivante :

- La question numéro 02 « des conditions de travail » le taux le plus élevé 51,72% ils sont insatisfaits, puis, un taux de 37,93% ils sont satisfaits, suivant, un taux de 6,89% ni satisfaits ni insatisfaits, enfin, un même taux 1,72% pour ce qui sont très satisfaits et très insatisfaits.
- La question numéro 08 « de la stabilité de votre emploi » le plus grand nombre avec un taux 43,10% ils sont satisfaits, puis, un taux de 25,86% ils sont très satisfaits, suivant, un taux de 10,34% ils sont ni satisfaits ni insatisfaits, puis, un taux de 18,96% ils sont insatisfaits, enfin un taux de 1,72% ils sont très insatisfaits.
- La question numéro 15 « des possibilités de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail » la plupart avec un taux de 41,37% ils sont satisfaits, puis, un taux de 29,31% ils sont insatisfaits, suivant, un taux de 27,58% ils sont ni satisfaits ni insatisfaits, puis, un taux de 1,72% ils sont très insatisfaits.

Les quatre dernières questions par rapport à la politique administrative de l'entreprise, les questions sont réparties de la manière suivante :

- La question numéro 12 « de la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mises en application » le plus grand nombre avec un taux de 48,27% ils sont insatisfaits, puis, un taux de 27,58% ils sont ni satisfaits ni insatisfaits, suivant, un taux de 22,41% ils sont satisfaits, puis, un taux de 1,72% ils sont très insatisfaits.
- La question numéro 13 « de votre salaire par rapport à l'importance au travail que vous faites » la plupart des enquêtés qui se déclarent avec un taux de 55,17% ils sont insatisfaits, puis, un taux de 17,24% ils sont ni satisfaits ni insatisfaits, suivant, un taux de 15,51% ils sont satisfaits, puis, un taux de 12,06% ils sont très insatisfaits.
- La question numéro 14 « des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative » en premier avec un taux de 55,17% déclarent qu'ils sont satisfaits, puis, un taux de 25,86% ils sont insatisfaits, suivant, un taux de 15,51% ni satisfaits ni insatisfaits, puis, un taux de 3,44% ils sont très insatisfaits.
- La question numéro 17 « des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi » le plus grand nombre s'impose un taux de 63,79% ils sont satisfaits, puis, un taux de

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

18,96% insatisfait, suivant, un taux de 8,62% ils sont ni satisfait ni insatisfait, puis, un taux de 6,89% ils sont très satisfait, enfin un taux de 1,72% ils sont insatisfait.

Dans notre tableau des réponses des enquêtés sur l'axes des conditions de travail qui est réparti en deux sous axes qui consiste a la satisfaction au milieu de travail et la politique administrative on constate a l'aide des témoignages des enseignants et selon les calculs de pourcentages de leurs réponses selon le premier sous axe on déduit cela : les enseignants sont satisfait des conditions de travail et de la stabilité de leur emplois et concernant le deuxième sous axes on déduit selon les quatre questions qu'il y'a un déséquilibre puisque il sont insatisfait par apport au règle et procédure interne et aussi ils sont insatisfait par apport a leurs salaire et enfin satisfait vis-à-vis de prendre des décisions de leur propres initiative et aussi satisfait de travailler seul d'après les sept questions on trouve cinq d'entre elle qui on un taux élevé dans la satisfaction sans tardé on conclue que les enseignants universitaire sont satisfait des conditions de travail a l'inverse de l'enquête des conditions de travail des enseignants réalisé en novembre 2012 en France ou le rapport montre que 800 enseignants sur 5217 considèrent leur travail difficile ou très pénible.

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Tableau n°12 : Répartition des réponses selon l'axe de « utilisation des compétences »

Réponses Questions	Fréquences et pourcentage	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfaisait, Ni insatisfait	Satisfait	Très Satisfait	TOTAL
1 De vos possibilités d'avancement.	FR	0	13	3	36	6	58
	%	0	22,41	5,17	62,06	10,34	100
3 Des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps.	FR	0	16	9	30	3	58
	%	0	27,58	15,51	51,72	5,17	100
7 Des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraire à votre conscience.	FR	14	5	10	18	11	58
	%	24,13	8,62	17,24	31,03	18,96	100
9 Des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise.	FR	1	5	19	24	9	58
	%	1,72	8,62	32,75	41,37	15,51	100
10 Des possibilités de dire aux gens se qu'il faut faire.	FR	5	12	20	11	10	58
	%	8,62	20,68	34,48	18,96	17,24	100
11 Des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités.	FR	4	12	9	31	2	58
	%	6,89	20,68	15,51	53,44	3,44	100
16 Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail.	FR	0	10	6	38	4	58
	%	0	17,24	10,34	65,51	6,89	100
4 De votre importance aux yeux des autres.	FR	0	12	18	19	9	58
	%	0	20,68	31,03	32,75	15,51	100
5 De la manière dont votre supérieure dirige ses employés (Rapports humaines).	FR	2	11	14	27	4	58
	%	3,44	18,96	24,13	46,55	6,89	100
6 De la compétence de votre supérieure dans la prise des décisions (compétences techniques).	FR	0	7	26	18	7	58
	%	0	12,06	44,82	31,03	12,06	100
18 De la manier dans vos collègues s'entendent ente eux.	FR	2	25	12	19	0	58
	%	3,44	43,10	20,68	32,75	0	100
19 Des compliments que vous recevez dans la réalisation d'un bon travail.	FR	0	22	14	17	5	58
	%	0	37,93	24,13	29,31	8,62	100
20 Du sentiment de d'accomplissement que vos retirez de votre travail.	FR	1	21	7	19	10	58
	%	1,72	36,20	12,06	32,75	17,24	100

Le tableau ci-dessus repartit en treize questions consistant à l'axe utilisation des compétences personnel concernant le premier sous-axe qui contient les sept premières

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

questions sur la satisfaction par rapport à l'utilisation des compétence personnel, les questions elles sont reparti a des parts suivant :

- La question numéro 01 « de vos possibilités d'avancement » la majorité avec un taux de 62,06% ils sont satisfait, puis, un taux de 22,41% ils sont insatisfait, suivant, un taux de 10,34% ils sont très satisfait, enfin, 5,17% ils sont ni satisfait ni insatisfait.

- La question numéro 03 « des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps » la majorité avec un taux de 51,72% ils sont satisfait, puis, un taux de 27,58% ils sont insatisfait, suivant, un taux de 15,51% ils sont ni satisfait ni insatisfait, enfin, un taux de 5,17% ils sont très satisfait.

- La question numéro 07 « des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraire à votre conscience » on trouve le taux le plus élevé qui est 31,03% ils sont satisfait, ensuite, un taux de 24,13% ils sont très insatisfait, suivi, d'un taux de 18,96% ils sont très satisfait, puis, un taux de 17,24% ils sont ni satisfait ni insatisfait, enfin, un taux de 8,62% ils sont insatisfait.

- La question numéro 09 « des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise » en premier un taux de 41,37% ils sont satisfait, suivi, d'un taux de 32,75% ils sont ni satisfait ni insatisfait, suivant, un taux de 15,51% ils sont très satisfait, ensuit, un taux de 8,62% ils sont insatisfait, enfin, un taux de 1,72% ils sont très insatisfait.

- La question numéro 10 « des possibilités de dire aux gens se qu'il faut faire » le pourcentage le plus élevé celui de 34,48% ils sont ni satisfait ni insatisfait, puis, un taux de 20,68% ils sont insatisfait, suivi, un taux de 18,96% ils sont satisfait, ensuite, un taux de 17,24% ils sont très satisfait, enfin, un taux de 8,62% ils sont très insatisfait.

- La question numéro 11 « des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités » la plupart avec un taux de 53,44% ils sont satisfait, ensuite, un taux de 20,68% ils sont insatisfait, suivi, d'un taux de 15,51% ils sont ni satisfait ni insatisfait, puis, un taux de 6,89% ils sont très insatisfait, enfin, un taux de 3,44% ils sont très satisfait.

- La question numéro 16 « des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail » la plupart avec un taux de 65,51% ils sont satisfait, puis, un taux de 17,24% ils sont insatisfait, suivi, d'un taux de 10,34% ils sont ni satisfait ni insatisfait, enfin, un taux plus minime de 6,89% sont très satisfait.

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Le deuxième sous axe c'est par rapport à la relation socioprofessionnel contient les six questions dernier les questions sont reparti a des parts suivant :

- La question numéro 04 « de votre importance aux yeux des autres » le taux le plus élevé est 32,75% ils sont satisfait, puis, un taux de 31,03% ils sont ni satisfait ni insatisfait, suivant, un taux de 20,68% ils sont insatisfait, enfin , un taux de 15,51% ils sont très satisfait.

- La question numéro 05 « de la manière dont votre supérieure dirige ses employés (rapports humaines) » le plus grand pourcentage est celui de 46,55% ils sont satisfait, puis, un taux de 24,13% ils sont ni satisfait ni insatisfait, suivant, un taux de 18,96% ils sont insatisfait, puis, un taux de 6,89% ils sont très satisfait, enfin, un taux de 0% ils sont très insatisfait.

- La question numéro 06 « de la compétence de votre supérieure dans la prise des décisions (compétences techniques) » le plus grand couta est de 44,82% ils sont ni satisfait ni insatisfait, puis, un taux de 31,03% ils sont satisfait, enfin, un même taux 12,06% pour ce qui sont insatisfait et très satisfait.

- La question numéro 18 « de la manier dans vos collègues s'entendent entre eux » pour cette question plus élevé celui de 43,10% ils sont insatisfait, suivi, d'un taux de 32,75% ils sont satisfait, ensuit, un taux de 20,68% ils sont ni satisfait ni insatisfait, à la fin, un taux de 3,44% ils sont très insatisfait.

- La question numéro 19 « des compliments que vous recevez dans la réalisation d'un bon travail » en premier avec un taux de 37,93% ils sont insatisfait, puis, un taux de 29,31% ils sont satisfait, suivi, d'un taux de 24,13% ile sont ni satisfait ni insatisfait, enfin un taux de 8,62% ils sont très satisfait.

- La question numéro 20 « du sentiment de d'accomplissement que vos retirez de votre travail » le taux le plus élevé est de 36,20% ils sont insatisfait, puis, un taux de 32,75% ils sont satisfait, ensuite, un taux de 17,24% ils sont très satisfait, suivi, d'un taux de 12,06% ils sont ni satisfait ni insatisfait, enfin, un taux de 1,72% ils sont très insatisfait.

D'après le tableau du deuxième axe selon l'utilisation de compétences après avoir interpréter notre analyse statiques on déduit ce qui s'ensuit les compétences personnelles des enseignants est accompli vue que le taux le plus élevé de différente questions est dans la colonne satisfait contrairement a l'autre sous axe qui sont les relation socioprofessionnel on constatent que cette dernière n'est pas satisfaite; Notre conclusion repose sur les remarques

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

que dans la questions « a votre importance au yeux des autres » on remarque presque un taux similaire entre satisfait et la colonne voisine insatisfait, ensuite pour la question « da la manière dont votre supérieurs dirigent ses employé »pour cela il sont satisfait c'est dans cela que on a eu un doute d'après les autre réponses concernant leur supérieur après la vérification on a eux le même résultat, ensuite ce qui concernent « les compétences de votre supérieur dans la prise des décision » la majorité déclare qu'ils ne sont ni satisfait ni in satisfait pour les trois dernier questions qui consiste « dont la manier dans vous collègues s'entendent entre eux », « compliment pour la réalisation d'un bon travail » et « du sentiment de l'accomplissement que vos retirez de votre travail » on déduit qu'ils sont insatisfait par apport a cela ; Puisque dans notre analyse on prend en considération la majorité des réponses on conclue que pour le premier sous axes ils sont satisfait pour le deuxième il ne sont pas satisfait (insatisfait) pour ce qui concernent l'axes en lui même compétences personnelle vue sur les dix huit questions on trouve huit questions qui sont dans la colonne de taux le plus élevé qui est satisfait on conclue que les enseignants universitaire sont satisfait par apport a l'utilisation des compétences.

5. Discussion des résultats :

A travers l'interprétation des données quantitative de notre échantillon d'étude il apparait que ce sont les relations humaines au sein de l'université qui seraient centrales dans le fait de se sentir bien ou pas dans sa vie d'enseignant ; Aujourd'hui les conditions matérielles de travail on leur importance mais elles ne sont pas déterminantes dans le ressenti du métier.

C'est dans ce stade que on a la possibilité d'infirmé ou confirmé nos quatre hypothèses ;

Concernant, la premier hypothèse « les enseignants universitaire sont stressé » on a constaté que les enseignants universitaire subissent un stress a vrai dire pas au degré fort inquiétant; vue que on a introduit les 3 dimensions de karasek qui sont : la demande psychologique, latitude décisionnelle et le soutien social il y'a juste cette dernier dimension qui apparait comme facteur qui peut induire a un stress professionnel chez les enseignants universitaire de Bejaia puisque aujourd'hui le soutien social permet de tenir le coup et c'est bien l'équipe des collègues de travail qui joue un rôle majeur dans le vécu des enseignants universitaire, ainsi lorsque les conditions effectives sont difficiles, ce serait par un entraide mutuelle que les enseignants tiendrait bon et lorsque cela ne se fait pas, le sentiment de stress professionnel apparait et aussi de ce sentir qu'ils avaient fait le mauvais choix professionnel. Pour cela notre première hypothèse se confirme.

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

Ensuite pour la deuxième hypothèse qui consiste aux sources de stress chez les enseignants universitaire de Bejaia des deux facultés sciences sociales et humaines et sciences économiques a savoir les conditions de travail, la charge de travail et les relations socioprofessionnels on déduit qu'une seule source de stress seulement qui provoque le stress chez les enseignants universitaire est celle source des relations interpersonnels (administration, collègues et étudiants) elle est la même que on a trouvé dans le questionnaire de karasek .cela justifie la confirmation d'une seul source de notre deuxième hypothèse.

Et pour la troisième hypothèse qui consiste à dire que les enseignants universitaire sont insatisfaits au travail à l'aide d'un questionnaire de minesota selon deux axes le premier consiste à la condition de travail le second selon utilisation des compétences on conclue a l'aide de pourcentage de réponses qu'ils sont satisfaits dans les deux axes donc on est on mesure de infirmer notre hypothèse.

Enfin, pour la dernier hypothèse « il existe une relation entre le stress professionnel et la satisfaction au travail » d'après nos résultats on est en mesure de répondre qu'il n'ya pas une relation entre le stress professionnel et la satisfaction puisque malgré le stress causé par les relations socioprofessionnels de nos enquêtes rien n'empêche qu'ils sont satisfait de leur travail donc elle n'est pas représentée comme une relation positive ou négative. Cela justifie l'infirmer de notre dernière hypothèse.

L'enseignement est un métier essentiellement de communication pédagogique et didactique, mais aussi de communication sociale et humaine. En effet, aucun instrument ne peut véritablement mesurer l'état psychologique des enseignants universitaire.

Pour conclure on déclare qu'il est évident qu'un bon climat social améliore les relations interpersonnelles; outre aspect matériel, l'aspect social a une grande importance dans la satisfaction au travail. Donc sa consiste aux relations entre collègues, l'administration et étudiants. Les enseignants recherchent chez leurs collègues une bonne entente grâce à une relation sereine et ouverte, voire conviviale. Les chefs de département ou autres doivent faire preuve de compétences techniques et humaines, respect, soutien social, confiance, considération sont des outils de satisfaction de travail et de diminué le stress professionnel causé par d'autres facteurs. Ce sont bien les relations avec les étudiants et plus encore celle avec la hiérarchie (entendue comme l'équipe administrative) qui peuvent rendre le métier d'enseignants difficile ;donc on constate que les bonne relation interpersonnel sont très

Chapitre V : Analyse des données et interprétation des résultats

importante chez les enseignants universitaire, d'après la théorie de l'école de relation humaines; A partir de l'expérience réalisées à la western électric (1927-1932) E.Mayo qui a démontré l'importance de l'homogénéité d'un groupe de travail (solidarité) et de la participation (discussion, coopération) dans l'efficacité du travail sont on conclue l'importance de facteur des relations socioprofessionnels.

Conclusion

Le stress professionnel peut être l'ensemble des réactions que les enseignants peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et à des pressions professionnelles qui ne correspondent pas à leurs connaissances et à leur capacité mais dans notre cas c'est bien que le stress est l'ensemble des relations socioprofessionnel qui existe entre les différentes catégories qui existe entre les différentes catégories qui remettent en cause leur aptitude à faire face.

L'objectif principal de la présente étude est de décrire l'état de stress et leur satisfaction on entend par cela la relation entre c'est deux notions totalement différents c'est-à-dire est ce que le stress induit a la satisfaction ou pas et qu'elles sont ces sources de stress, on a dégager des pistes de réflexion face au stress et a la satisfaction, pour ce faire on a opté par des questionnaire en premier celui de karasek sur le stress le deuxième celui des sources de stress élaboré par dernier nous même et le troisième celui de Minnesota sur la satisfaction au travail. C'est derniers sont rempli par 85 enseignants universitaire des deux facultés sciences humaines et sociales et sciences économique de l'université Abderrahmane mira à Bejaia.

- ❖ Les résultats de l'étude montrent que les enseignants sont stressés.
- ❖ La source principale de stress chez les enseignants universitaire est bien les relations socioprofessionnels.
- ❖ Les résultats de l'étude montrent aussi que les enseignants sont satisfaits
- ❖ Il n'existe pas une relation entre le stress professionnel et la satisfaction au travail chez les enseignants universitaires, puisque malgré le stress rien ils sont aussi satisfaits dans leur travail. Leurs stress professionnel est due au manque de soutien de l'administration ainsi que aux difficultés relationnelles avec les collègues effectuent la santé mentale des enseignants.

A ceci s'ajoutent le manque de motivation de certains étudiants et leurs remise en question de l'autorité de l'enseignants, les problèmes de discipline dans les classe, la gestion de comportements inappropriés et les ambiguïtés administratives relatives aux mesures de discipline, tout ces éléments effectuent directement le niveau de stress professionnel vécu par l'enseignants a fin d'approfondir d'avantage nos connaissance sur l'expérience de travail des enseignants il serait intéressant de faire une étude longitudinale de l'état et le niveau de stress de leurs satisfaction.

Liste bibliographique :

➤ **Ouvrages:**

- Angers MAURICE, initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, éd casbah, Alger, 1997.
- Annick COHEN-Hegel, Ressources humaines, 2^{ème} édition, paris, 2010.
- Brigitte PIARRAT, le stress au travail, (un coach à vos côté), édition Prat, France, 2012.
- Claude LOUCHER, introduction a la psychologie du travail et des organisations, 2eme éd, armand, paris, 2007.
- Claude LOUCHE, introduction a la psychologie au travail et des organisations, (concepts de base et application), 3^e édition, Armand colin, paris, 2015.
- Dale CARNEGIE, comment dominer le stress et les soucis, édition Flammarion, France, 1994.
- Daniel POTOCKI MALICET, élément de sociologie du travail et de l'organisation, édition, economica, paris, 1997.
- David alis et autres, GRH, (une approche internationale), 3^e édition de boeck, Belgique, octobre 2011.
- Dimitri WEISS, Ressource humaine, 2^{ème} édition, d'organisation, paris, 2003.
- Dominique SERVANT, le stress au travail, (prévention et prise en charge en thérapies comportementales et cognitives), elsevier MASSON, Pologne, septembre 2013.
- Jean- Michel PLANE, théorie des organisations, 2^{ème}eddition, paris, Dunod, 2003.
- Jean-benjamin STORA, le stress, (que sais-je), 4^{ème} édition corrigée 16^e mille, France, janvier 2000.
- Leka SRAVROULA et al, organisation du travail et stress, (série protection de la santé des travailleurs), n°03, France, 2004
- Madeline GRAWITZ, méthode des sciences sociales, 11^{ème} édition, Dalloz, paris, 2001.

- Patrice ROSSEL, rémunération motivation et satisfaction au travail, éd economica , paris, 1969.
- Simon L.DOLAN et André ARSENAUT, stress estime de soi santé travail, presses de l'université du Québec, canada, 2009.
- Stephen ROBBINS et Timothy JUDGE, comportement organisationnels, 16^e édition, Pearson, France, 2014.
- Véronique KEYSER et all, analyser les conditions de travail, les éditions E.S.F, paris, 1982.

➤ **Revues :**

- Les science de l'éducation, volume38, edition CERSE, université de caen, 2005.
- Revue de littérature sur la satisfaction au travail, volume non citée, France, mai 2011.

➤ **dictionnaires :**

- Alain BRUNS et autres, dictionnaire d'économie et de sciences sociales, édition ellipses, paris, 2005.
- Frédéric LEBARON, la sociologie de A à Z, paris, 2009.
- Madeleine GRAWITZ, lexique des sciences sociales, Dalloz, 7^e édition, octobre 1999.

➤ **Sites internet:**

- http://www.choixdecariere.com/pdf/6573/Modeles_satisfaction_au_travail.pdf.
- [www. cegepat , qc.ca /public /cegepat /medias /capsule-linguistique /capsule_no9-enseignant _professeur.pdf](http://www.cegepat.qc.ca/public/cegepat/medias/capsule-linguistique/capsule_no9-enseignant_professeur.pdf).

Annexes

Annexe 01 :

Le questionnaire des

sources de stress

professionnel

Université abdrrahmane mira
Faculté des sciences humaine et sociales
Département des sciences sociales
Option : sociologie de travail et des ressources
humaines

Messieurs, mesdames :

Dans le cadre de préparation d'un mémoire de fin d'études, en vue d'obtenir un diplôme de master en science sociale spécialité gestion de ressource humain, nous préparons une recherche sur : «La relation entre le stress professionnelle et la satisfaction au travail chez les enseignants(e) universitaires. Nous vous prions de bien vouloir collaborer à la réalisation de ce travail en répondant à nos questions. Nous vous assurons que les information resteront anonymes et seront utilisées pour des fins scientifiques. Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration.

Cocher la réponse qui vous convient

- **Sexe** : homme femm 2. **Age** : ans 3. **Ancienneté** : ans
- 4. **Grade** : maitre assistant maitre conférence professeur **spécialité** :

	QUESTIONS	REPONSES	
		OUI	NON
1	Y'a-t-il un bruit élevé dans les lieux de travail ?		
2	Est-ce que les salles et les amphis sont sans? (Absence de poussière)		
3	La lumière est-elle adéquate dans les salles et les amphis ?		
4	Les salles et les amphis sont-ils climatisés ?		
5	Existe-il des chauffages dans le milieu de travail ?		
6	La faculté met-elle à votre disposition des data choux et micro-ordinateurs ?		
7	La faculté met-elle à votre disposition du microphone (haut parleur) ?		
8	Songer-vous à quitter votre travail à cause de mauvaise condition de travail ?		
9	A ce que la charge hebdomadaire est fixée par la réglementation à savoir 9h ?		
10	Est-ce que l'administration vous oblige à faire des heures supplémentaires ?		
11	Est-ce que vous enseignez selon votre spécialité ?		
12	Est-ce que le choix du module est respecté selon votre fiche de vœu ?		
13	A votre avis existe-il une bonne relation entre les enseignants(e) et l'administration ?		
14	A votre avis existe-il une bonne relation entre les collègues enseignants (e) ?		
15	A votre avis existe-il une bonne relation entre enseignants(e) et étudiants ?		
16	A votre avis existe-il une bonne communication entre enseignants(e) et administration est facile ?		
17	A votre avis existe-il une bonne communication entre les collègues enseignants(e) est facile ?		
18	A votre avis existe-il une bonne communication entre enseignants(e) et étudiants est facile ?		

Annexe 02:

**Le questionnaire de
stress au travail
modèle de karasek**

Questionnaire de Karasek

Les questions ci-dessous concernent votre travail et les relations avec votre entourage professionnel
Cochez une seule case par question

QUESTION	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles				
2. Dans mon travail j'effectue des tâches répétitives				
3. Mon travail me demande d'être créatif				
4. Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même				
5. Mon travail me demande un haut niveau de compétence				
6. Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je dois faire mon travail				
7. Dans mon travail, j'ai des activités variées				
8. J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail				
9. J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles				
10. Mon travail demande de travailler très vite				
11. Mon travail demande de travailler intensément				
12. On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive				
13. Je dispose du temps nécessaire pour effectuer correctement mon travail				
14. Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes				
15. Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense				
16. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessité de les prendre plus tard				
17. Mon travail est « très bousculé »				
18. Attendre le travail des collègues ralentit souvent mon propre travail				
19. Mon supérieure se sent concerné par le bien être des subordonnés				
20. Mon supérieur prête attention à ce que je dis				
21. Mon supérieur m'aider à mener ma tâche à bien				
22. Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés				
23. Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétant				
24. Les collègues avec qui je travaille me manifestent d'intérêt				
25. Les collègues avec qui je travail sont amicaux				
26. Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener ma tâche bien				

Annexe 03 :

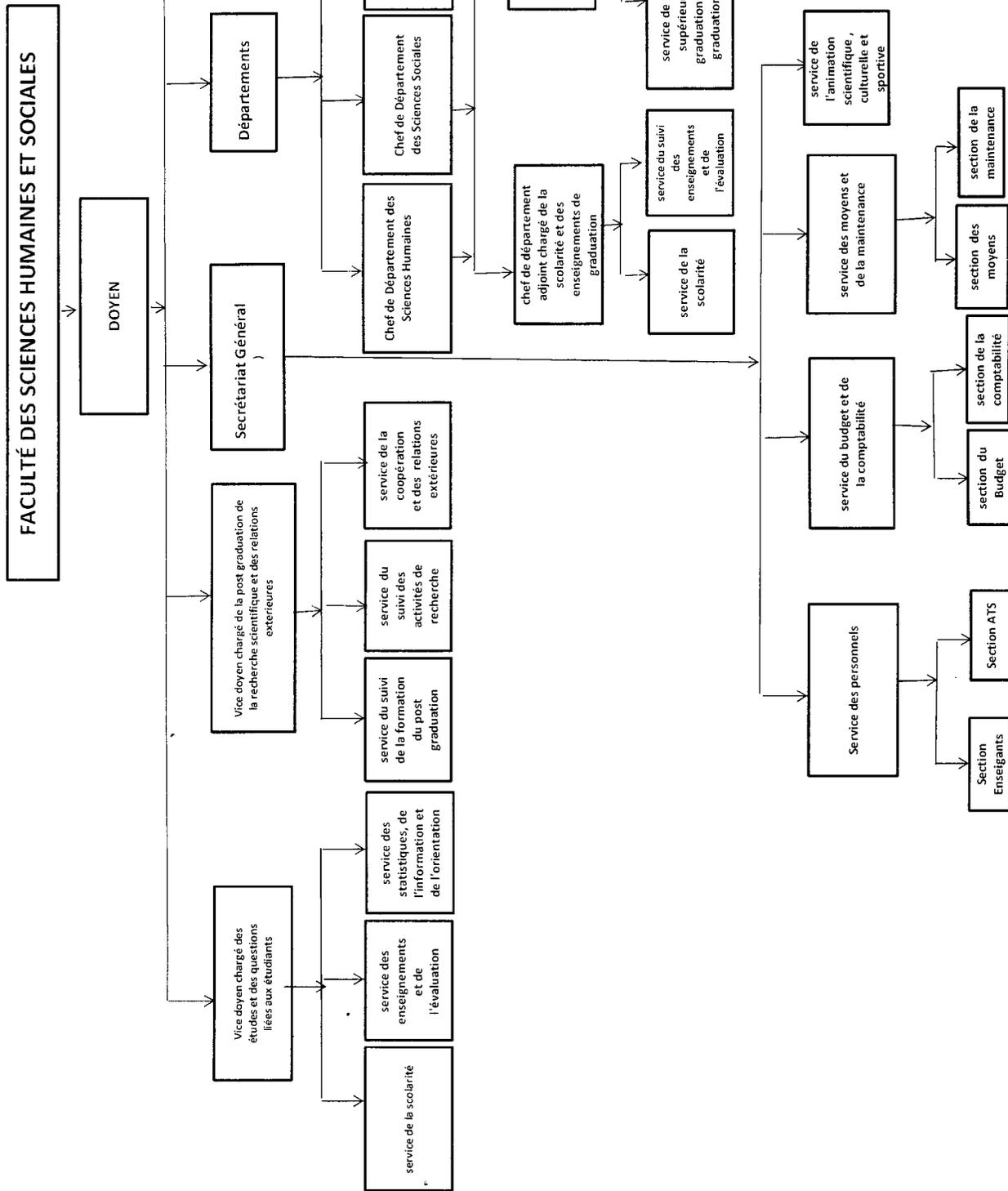
Le questionnaire de satisfaction au travail modèle de Minnesota

Questionnaire sur la satisfaction au travail

Cochez une seule réponse qui corresponde à votre satisfaction au travail

Dans votre travail actuels, êtes-vous satisfait par

	Très insatisfait	insatisfait	Ni satisfaisait, Ni insatisfait	satisfait	Très satisfait
QUESTIONS					
1 De vos possibilités d'avancement					
2 Des conditions de travail					
3 Des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps					
4 De votre importance aux yeux des autres					
5 De la manière dont votre supérieure dirige ses employés (Rapports humaines)					
6 De la compétence de votre supérieure dans la prise des décisions (compétences techniques)					
7 Des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraire à votre conscience					
8 De la stabilité de votre emploi					
9 Des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise					
10 Des possibilités de dire aux gens se qu'il faut faire					
11 Des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités					
12 De la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mise en application					
13 De votre salaire par rapport à l'importance au travail que vous faites					
14 Des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative					
15 Des possibilités de rester occupé (e) tout le temps au cours de la journée de travail					
16 Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail					
17 Des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi					
18 De la manière dans vos collègues s'entendent entre eux					
19 Des compliments que vous recevez dans la réalisation d'un bon travail					
20 Du sentiment de d'accomplissement que vous retirez de votre travail					



ORGANIGRAMME DE FACULTE FSECSG

DOYEN

Vice doyen chargé des études et des questions liées aux étudiants

Service de la scolarité

Service des enseignements et de l'évaluation

Service des statistiques, de l'information et de l'orientation

Bibliothèque de la faculté

Service du fond documentaire

Service de l'orientation et de la recherche bibliographique

Vice doyen chargé de la post-graduation, de la recherche scientifique et des relations extérieures

Service du suivi de la post-graduation

Service du suivi des activités de recherche

Service de la coopération et des relations extérieures

Le Secrétaire Général

Service du budget et de la comptabilité

Section de la comptabilité

Section du budget

Service de l'animation scientifique, culturelle et sportive

Service des moyens et de la maintenance

Section des moyens

Section de la maintenance

Service des personnels

Section des personnels ATS

Section des personnels Ens

Les Départements Pédagogiques

Département des sciences économiques

Département SEGC LMD

Département des sciences commerciales

Département des sciences de gestion

Le Laboratoire de Recherche (LED)

Le Laboratoire de Recherche (MTQ)