

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION

Département des Sciences de Gestion

Mémoire de fin de Cycle

Pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion

Spécialité : Management des Ressources Humaines

Thème

**Les risques psychosociaux organisationnels
Cas de l'entreprise TDA SPA ALFADITEX**

Réalisé et présenté par :

CHABANE Syla

CHERDOUANE Nacira

Sous la direction de :

M^r. SOUILAH Abderrezak

Année universitaire 2020/2021

Remerciements

En guise de reconnaissance, nous tenons à témoigner nos sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin au bon déroulement de notre stage de fin d'étude et à l'élaboration de ce modeste travail.

Nos sincères gratitude à notre promoteur, monsieur, SOULLAH Abderezak avec qui nous avons eu le plaisir de travailler, pour la qualité de son encadrement, ses conseils et son intérêt incontestables.

Nos remerciements s'adressent aux membres de jury qui nous ont fait l'honneur de lire et de juger ce travail.

Nous tenons à remercier l'ensemble du personnel de l'entreprise TDA SPA ALFADITEX pour leur patience, leurs conseils pleins de sens et pour le suivi et l'intérêt qu'ils ont portés à nos travaux, plus particulièrement Mr, CHABANE Kamel, Djoudi, Nabil, Djilali et Mm Hakima.

Dans l'impossibilité de citer tous les noms, nos sincères remerciements vont à tous ceux et celles, qui de près ou loin, ont permis par leurs conseils et leurs compétences la réalisation de ce mémoire.

Enfin, on n'oserait oublier de remercier tout le corps professoral de l'université abderahman mira de begaia, pour le travail énorme qu'il effectue pour nous créer les conditions les plus favorables pour le déroulement de nos études.

Sylia et Nacira

Dédicaces

A l'homme de ma vie, mon exemple éternel, mon soutien moral et source de joie et bonheur, celui qui s'est toujours sacrifié pour me voir réussir, que le dieu te garde, a toi mon père.

*A la lumière de mes jours, la source de mes efforts, la flamme de mon cœur, ma vie et mon bonheur, **maman** que j'adore.*

*Aux personnes dont j'ai aimé la personne dans ce jour, mes adorables frères **Sofiane et Hichame**, en témoignage de mon affection fraternelle, de ma profonde tendresse et reconnaissance, je vous souhaite une vie pleine de bonheur et de succès.*

*Aux personnes qui mon toujours aidé et encouragé, qui étaient toujours à mes côtés mes adorables sœurs **Chahra, Siham, Zahia, Hanane et Hayet**.*

*A mon fiancé, qui m'encourage toujours **Chabane Ilyes**.*

*A mon binôme et ma chère **Sylia** avec qui j'ai réalisé ce travail et a toutes sa famille.*

Et enfin, mes très agreables dédia à toute les personnes, qui de près ou de loin ont contribués à la réalisation de ce travail et surtout à ceux qui oeuvrent pour un lendemain meilleur.

Nacira

Dédicaces

Louange à Dieu tout puissant, qui m'a permis de voir ce jour tant attendu.

*Je dédie cet événement marquant de ma vie à la mémoire de mon frère aîné **BEZZA** disparu trop tôt, que sans lui je ne serais pas là ou je suis en ce moment et qui aurait bien voulu voir cet instant, j'espère que de monde qui est sien maintenant, il apprécie cet humble geste comme preuve de reconnaissance de la part d'une sœur qui prie toujours pour le salut de son âme, puisse dieu, le tout puissant, l'avoir dans sa miséricorde, j'aurais aimé que tu sois là.*

Je dédie ce travail :

*A mon très cher père **ABDELKADER**, tu as toujours été pour moi un exemple du père respectueux honnête, de la personne méticuleuse, je tiens à honorer l'homme que tu es, Grâce à toi papa j'ai appris le sens du travail et de la responsabilité, je voudrais te remercier pour ton amour, ta générosité, ta compréhension... Ton soutien fut une lumière dans tout mon parcours, aucune dédicace ne saurait exprimer l'amour l'estime et le respect que j'ai toujours eu pour toi.*

Ce modeste travail est le fruit de tous sacrifices que tu as déployés pour mon éducation et ma formation.

Je t'aime papa et j'implore dieu de t'accorder une bonne santé et une longue et heureuse.

A l'être le plus cher de ma vie ma mère, aucun hommage ne pourrait être à la hauteur de l'amour dont tu ne cesse de me combler, que dieu te procure santé et longue vie.

*A mon cher fiancé **BENJAHIA YUGHURTA**, tu as toujours offerts soutien et réconfort, j'exprime envers toi profonde admiration, reconnaissance et attachement inconditionnels.*

*A mes chers frères **HALIM, LARBI, YANISE**, a tous les moments d'enfance passés avec vous, engage de ma profonde estime pour l'aide que vous m'avez apporté, vous m'avez soutenu, réconforté et encouragé, puissent nos liens fraternels se consolider et se pérenniser encore plus.*

*A mes sœurs, **KHADIDJA, WARDIA, NOURA**, et mes belles sœurs, **HAYET, LINDA** qui m'avaient toujours soutenue et encouragée durant ces années d'études, je vous dis merci et je vous souhaite bonheur et prospérité.*

*A mon binôme **NACIRA** je ne peux trouver les mots justes et sincères pour t'exprimer mon affection, en témoignage de l'amitié qui nous unit et des souvenirs de tous les moments que nous avons passés ensemble, je te dédie ce travail et je te souhaite une vie pleine de santé et de bonheur.*



Sylia

Sommaire

Liste des abréviations.....	I
Liste des tableaux.....	II
Liste des figures.....	III
Introduction générale.....	1
Chapitre 01 : Généralités sur les risques psychosociaux.....	3
1-Emergence des risques psychosociaux et ses définitions.....	3
2-Typologie des risques psychosociaux.....	7
3-Les facteurs des RPS.....	15
4-Conséquences des RPS	18
Chapitre02 : La prévention et la gestion des RPS.....	20
1-Définitions des déférents concepts.....	23
2-Le rôle de l'organisation et de l'individu dans la gestion des risques psychosociaux.....	27
3-Les étapes d'évaluation et de prévention des RPS.....	29
4-Les acteurs de prévention de RPS.....	33
Chapitre03 : Etat des lieux des RPS au sein de l'entreprise ALFADITEX	40
1- Présentation de l'entreprise.....	41
2- Méthodologie de la recherche.....	44
3- Analyse et interprétation des résultats	46
Conclusion générale.....	58
Bibliographie	
Liste des annexes	
Table des matières	

Liste des abréviations

ANACT : l'Agence Nationale d'Amélioration des Conditions de Travail

CE : comité d'entreprise

CHSCT : comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

DP : délégués du personnel

INRS : L'Institut national de recherche et sécurité

PAE : programmes d'aide aux employés

PRPS : prévention des risques psychosociaux

OST: Organisation Scientifique de Travail

RH : ressources humaines

RPS : risques psychosociaux

SPA : société par action.

SST : Santé-sécurité au travail

TDA : textile divers Algérie

WOCCQ: Working Conditions and Control Questionnaire

Liste des Tableaux

Tableau 01 : Les conséquences des RPS sur le salarié.....	16
Tableau 02 : Capacité de stockage	45
Tableau 03 : Les informations personnelles.....	48
Tableau 04 : Ce qui concerne le concept de risque psychosocial.....	49
Tableau 05 : Ce qui concerne les types des risques psychosociaux.....	51
Tableau 06 : Ce qui concerne les causes des RPS.....	52
Tableau 07 : Ce qui concerne les conséquences des RPS.....	53
Tableau 08 : Comportement du personnel face à un risque psychosocial.....	55

List des figures

Figure01 : les typologies des risques psychosociaux.....	04
Figure 02 : les situations à risque selon le modèle de Karasek.....	06
Figure 03 : les situations à risque selon le modèle de Siegrist.....	06
Figure 04 : distinction entre la violence interne et la violence externe en milieu de travail.....	08
Figure 05 :les trois niveaux de prévention des RPS.....	28
Figure 06 : les étapes de prévention des risques psychosociaux selon L'(INRS) et(ANACT).....	29

INTRODUCTION

GENERALE

Introduction générale

Les mutations qu'a subit le monde de travail aujourd'hui, telles que la complexité des tâches, la réduction des temps de repos, les exigences accrues de la clientèle ont mené à l'émergence d'une nouvelle classe de risques : les risques psychosociaux (RPS). Ceux-ci se manifestent notamment par du stress, du harcèlement moral, de la violence, des dépressions, du burn out, des troubles musculo-squelettique et peuvent même aller jusqu'au suicide.

Chaque employé est susceptible d'être confronté à ce genre de risques au sein de l'organisation et le phénomène n'épargne ainsi aucun secteur d'activité. Les risques psychosociaux impactent non seulement la qualité de vie et le rendement de l'employé mais aussi le fonctionnement et la performance de toute entreprise à moins que cette dernière fasse en sorte de les prévenir et de les gérer en cas où ils se sont déjà manifestés. De ce fait, les RPS doivent être pris en compte au même titre que les autres risques professionnels, il est nécessaire de les évaluer, de planifier des mesures de prévention adaptées ou sinon mettre en place un ensemble de mesures pour les gérer afin d'apaiser les employés atteints une fois que la prévention n'a pas suffi.

Tout en s'interrogeant sur le réel engagement, la réelle volonté des entreprises à prévenir et à gérer ces risques, pour lesquels d'ailleurs elles rencontrent souvent tant de difficultés à les appréhender, notre étude de terrain sera portée sur l'entreprise « TDA SPA Complexe Industriel ALFADITEX » dans l'objectif de dresser un état des lieux concernant la question des risques psychosociaux organisationnels. Pour ce faire, nous formulons notre problématique de recherche comme suit : **« Quels sont les principaux risques psychosociaux auxquels l'entreprise ALFADITEX fait face ? »**

A partir de cette problématique, nous avons formulé les questions secondaires suivantes:

- Qu'est-ce que les risques psychosociaux ?
- Quelles démarches de prévention et de gestion des RPS ?
- Quels sont les types, les causes et les conséquences des RPS au sein de l'entreprise ALFADITEX ?

Dans le cadre de ce mémoire nous articulerons notre travail autour de deux phases essentielles. La première phase est théorique dans laquelle nous allons procéder à une recherche bibliographique et documentaire, qui va nous permettre de comprendre les différents concepts liés aux risques psychosociaux, à travers notamment la consultation des

Introduction générale

ouvrages et des articles scientifiques. Quant à la deuxième phase, elle consiste à réaliser l'enquête de terrain. Ainsi, nous avons opté pour une approche hybride, quantitative et qualitative, en utilisant donc dans un premier temps un questionnaire distribué auprès du personnel de l'entreprise « TDA SPA Complexe Industriel ALFADITEX ». Et dans un second temps, nous avons entretenu avec deux responsables du service ressources humaines de l'entreprise d'accueil.

Notre mémoire se compose de trois chapitres : le premier intitulé « généralités sur les RPS », qui comporte quatre points essentiels, le premier portera sur l'émergence des RPS et leurs définitions, le second, sera consacré aux typologies des RPS, le troisième sur, les différents facteurs des RPS, et enfin, le dernier traitera les différentes conséquences des RPS. Le deuxième chapitre mettra l'accent sur « la prévention et la gestion des RPS » et sera composé de trois parties : la première va se focaliser sur les différentes définitions des concepts clés, la deuxième portera sur la démarche de prévention des RPS, enfin le dernier point mettra l'accent sur les acteurs de la prévention des RPS. Quant au troisième et dernier chapitre, intitulé « Etat des lieux des RPS au sein de l'ALFADITEX » et sera composé de trois points: le premier point portera sur la présentation de l'entreprise, le deuxième va aborder la méthodologie de la recherche, et enfin, l'interprétation et l'analyse des résultats de l'enquête. Nous achèverons notre travail avec bien sûr une conclusion générale pour montrer entre autres l'utilité de la mise en place d'une démarche de prévention des RPS.

CHAPITRE I :

Généralités sur les risques psychosociaux

Introduction

L'entreprise est une organisation ou une unité de production, de commercialisation ou d'industrialisation, quelle que soit sa culture, son environnement, elle est confrontée à des différents risques, parmi ces derniers on trouve les risques psychosociaux qui touchent le moral d'une personne et son physique. Les risques psychosociaux au travail, sont liés directement à la santé mentale des salariés et leur vie sociale et bien sûr sur le corps physique, ces risques naissent dans les mauvaises conditions de travail, mauvaise communication, et types des relations entre les salariés et entre les salariés et leurs chefs.

Dans ce chapitre nous allons présenter des généralités sur les risques psychosociaux organisationnels, d'abord on va commencer par l'émergence de ces risques après leur définitions et ses étapes de résistance, ensuite ses facteurs et enfin ses conséquences sur les différents secteurs de travail.

1- Emergence des risques psychosociaux et ses définitions

1-1-émergence des risques psychosociaux

Le risque est inhérent à l'entreprise il a toujours existé et continu d'exister, d'après les économistes, son essence. Au cours des années 1970-1980 les innovations technologiques et la globalisation des échanges se développent, et les risques politiques, financier, technologiques et socioculturelles ont été parcouru, et les entreprise déséquilibré et déstabilisés.

A partir de la deuxième guerre mondiale, en 1945 la reconstruction avec le développement de la technologie auront plusieurs effets sur le travail, par exemple le fait que les femmes puissent travailler, l'amélioration des conditions de travail, qui inclut la notion de la psychologie du travail qui détermine les fragilités ...

A la fin de l'année 1980, une émergence de nouveaux risques est reconnu, tels que le développement de la cybercriminalité, la multiplication de plaintes pour harcèlement, le terrorisme, l'insécurité dans les entreprises ou encore la mauvaise santé de leur personnel. Donc dans les cas présentés précédemment nous avons la notion de l'hygiène et de la sécurité au travail c'est à travers celle-ci que l'on pourra identifier l'émergence de la nouvelle notion « les risque psychosociaux au travail », a partir de ces notions les paternalistes ont mis en place une démarche pour traiter le mode de vie des ouvriers, et ainsi prévenir les risques qui

touchent la santé mentale, physique et social d'un individu lors de l'accomplissement de son travail.

Donc, à partir de 19^e siècles Toute la prise en compte de la santé au travail, les chercheurs commencent par l'hygiène et la sécurité, ensuite après la guerre (ils ont passés à la prévention de risque professionnels, les accidents de travail et les maladies professionnels.

Après avec le développement de ce que été l'amélioration des conditions de travail qui englobé un peut l'hygiène et la sécurité avec la création de l'ANACT il y a deux risque émergent dans les années 1980-1990, ils sont existés mais ils sont apparait socialement, ce sont les troubles musculo-squelettiques et les Risque Psychosociaux.

Depuis 2008, les RPS sont l'objet d'une attention croissante des spécialistes de la santé au travail et du publique en général, nous pouvons citer à titre d'exemple¹ :

- Mars 2008 : rapport Nasse-Lageron sur la détermination, la mesure et le suivi des RPS au travail.
- Mai 2008 : rapport Dab sur la formation des managers et des ingénieurs en santé au travail.
- 2 Juillet 2008 : accord interprofessionnel sur le stress.
- Juillet 2008 : rapport de commission instituée par l'article L.176-2 du code de la sécurité sociale sur la sous-déclaration des risques professionnels.
- Septembre 2008 : rapport de la cour des comptes sur la sous déclaration AT/MP.
- Octobre 2009 : collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS au travail.

1-2-Définition du RPS et les étapes de résistance

Le Risque psychosocial est tout ce qui pousse un individu à entrer dans situation difficile à gérer soit sur le plan psychique, moral ou social. Ce concept permet d'aborder le ressenti subjectif de l'homme dans sa relation au travail², donc il a une liaison directe aux conditions de travail et le travail lui-même.

Les risques psychosociaux (RPS) comme « les éléments qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel »³.

¹ Y. Grasset, M. Debout, S. Rouât, O. Bachelard, « Risques psychosociaux au travail » 2^e édition Wolters Kluwer France, 2011.

² J.EDOUARD GRESY, R.PEREZ NUCKEL, P.EMONT, « Gérer les risques psychosociaux » 2^e édition ESF éditeur 2013p30.

³ (<https://www.preventica.com/dossier-risques-psychosociaux-definition.php>). Consulter le 20/07/2021 à 13 :30.

Selon Ariane Bilheran et Patrice Adam « les risques psychosociaux désignent les potentialités de telles situation, ils sont à évaluer en amont »⁴.

Selon le collègue d'expertise : « les risques pour la santé mentale, physique et sociale engendrés, par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »⁵

Les RPS se définissent comme étant des troubles qui peuvent être caractérisés par l'apparition chez une ou plusieurs personnes des signes plus au moins perceptibles qui, faute d'attention, peuvent progressivement s'aggraver jusqu'à devenir pathologiques⁶.

- **Les étapes de résistance aux RPS**

Selon Hans Selye⁷ nous avons trois stades d'évolution du syndrome générale d'adaptation :

Stade 01 : la réaction d'alarme : c'est la première période où la résistance de l'individu à la pression est très faible engendrant une réaction de stress pour activer ces mécanismes de défense ou de réaction

Stade 02 : la résistance : dans cette étape la résistance de la personne arrive à son maximum, dans ces cas cette personne revient à sa situation d'équilibre, mais la continuité des producteurs de pression conduisent à la troisième étape.

Stade 03 : l'épuisement : c'est le dernier degré de la résistance, la personne entre dans cette étape s'il ne parvient pas à réaliser son équilibre, il entre dans des situations très difficile à gérer.

2-Typologie des risques psychosociaux

Il existe en réalité différents types de RPS. Parmi eux, on trouve le stress, l'épuisement professionnel, le harcèlement moral ou sexuel, ou encore les violences au travail. En général, on assimile souvent les risques psychosociaux au stress. Seulement, il faudra bien garder à l'esprit que le stress n'est qu'une fraction de ce qu'englobe réellement ce terme de risques psychosociaux.

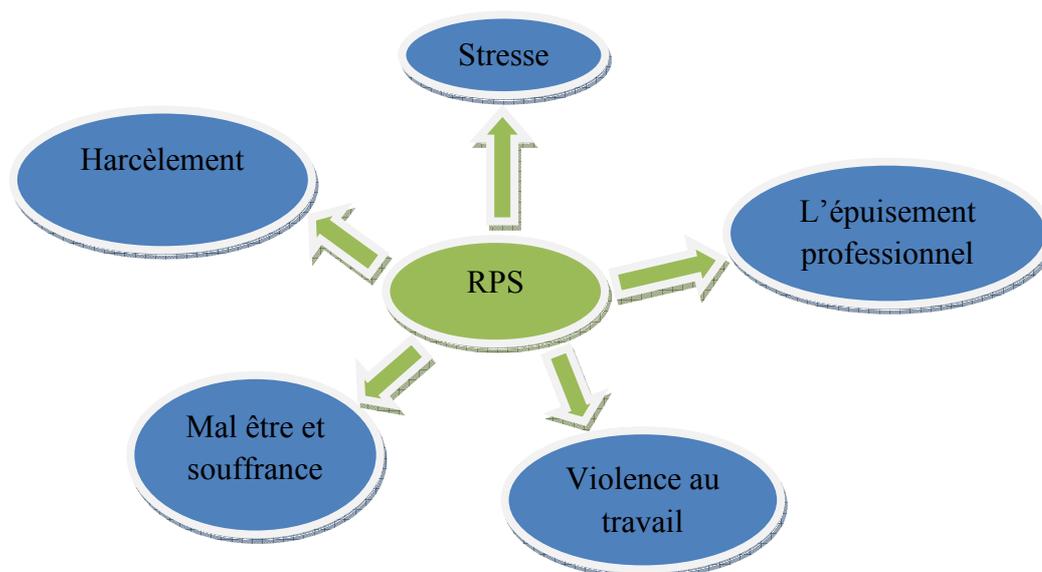
⁴ ARIANE Bilheran, et PATRICE Adam, risque psychosociaux en entreprise, édition Armand colin, paris, 2011. P01.

⁵ Y. Grasset, M.debout, S.rouat, O.bachelard, op, cit, p63.

⁶ S.Kernani, risques psychosociaux et démocratie organisationnelle : un observatoire pour l'Algérie, le cnam, 2016, page 54.

⁷ <https://www.stresshumain.com>. Consulter le 03/05/2021 à 10 :30.

Figure01 : les typologies des risques psychosociaux.



Source : établi par nous-mêmes

2-1 le stress

Tout le monde stresse et le stress apparaît trop souvent compris comme la « maladie de siècle ». ainsi, dans le langage courant, le stress est considéré aussi bien comme la cause (l'agent stressant), la réponse de l'organisme (l'état de stress).⁸

Le stress freine la production, provoque l'absentéisme, la maladie et le licenciement, et il peut même s'avérer mortel.⁹

Le stress au travail est un état de l'organisme développé en réaction à des contraintes ou obstacles provenant, notamment, des caractéristiques de l'emploi, des rôles exercés, des relations interpersonnelles, de l'évolution de la carrière et du climat de travail¹⁰.

L'agence européenne pour la santé propose la définition suivante ; un état de stress survient quand il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face, le processus d'évaluation des contraintes et des ressources est donc d'ordre psychologique, mais les effets du stress affectent la santé physique, le bien-être et la productivité¹¹

Selon Lazarus et Folkman : « le stress est une relation particulière entre la Personne et l'environnement, relation qui est évaluée par l'individu comme excédant ses Ressources et menaçant son bien être »¹².

⁸ P. ZAWIEJA, F.GUARNIERI « Dictionnaire des risques psychosociaux » édition Seuil, Paris 2014, p. 733.

⁹ S.HENDERICKX et H. KRAMMISCH Docteur, je vais craquer ! « Le stress au travail » édition Aden, Belgique 2010 p177.

¹⁰ L.Christine et L.Sonia « santé au travail et risques psychosociaux tout préventeurs ? » l'harmattan, 2014, Paris, p82.

¹¹ HOUBOLD Bénédicte, « les risques psychosociaux », Eyrolles, Paris 2008, P14.

¹²(Lazarus et Folkman), Dominique Servant, « le stress au travail », édition Elsevier Masson, Paris, 2013, page 23.

2-1-1-les modèle d'analyse du stress professionnel

Plusieurs modèles scientifiques d'analyse du stress professionnel existent. Les deux modèles les plus utilisés s'inscrivent au cœur de la discipline sociologique : modèle de Karasek et celui de Siegrist¹³.

2-1-1-1 le modèle de Karasek (demande –contrôle)

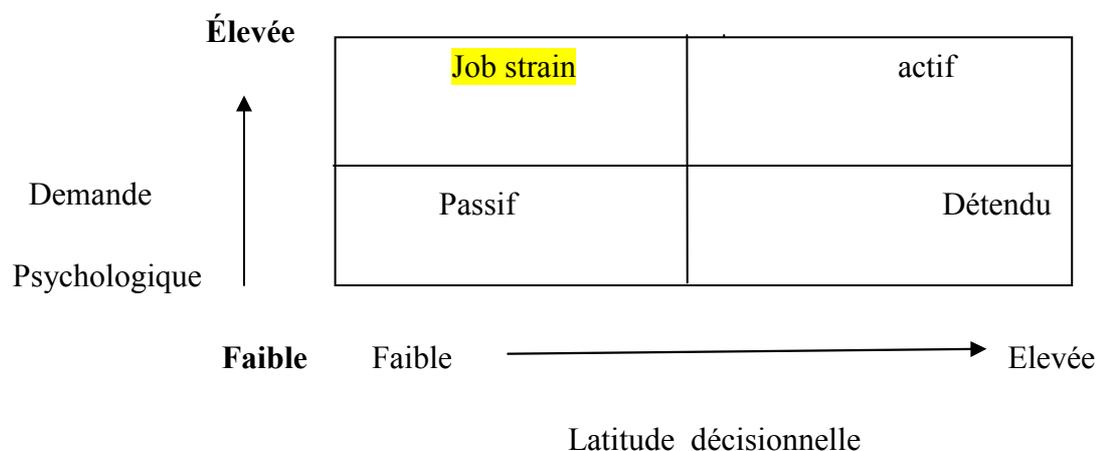
Le modèle de Karasek repose sur la notion d'équilibre entre deux dimensions :

La demande psychologique qui est associée aux exigences du poste de travail (quantité, complexité, contraintes de temps, etc.).

La latitude décisionnelle qui recouvre à la fois l'autonomie dont disposent les salariés dans l'exercice de leur fonction et l'utilisation de leurs compétences.

Dans ce modèle, la situation la plus délétère pour l'individu en termes de risque pour la santé est celle qui associe une demande psychologique élevée à une faible latitude décisionnelle (situation dite de job strain).

Figure 02: les situations à risque selon le modèle de Karasek



Source : Élodie MONTREUIL, « prévenir les risques psychosociaux » des outils pour agir sur la pénibilité et préserver la santé au travail, p20.

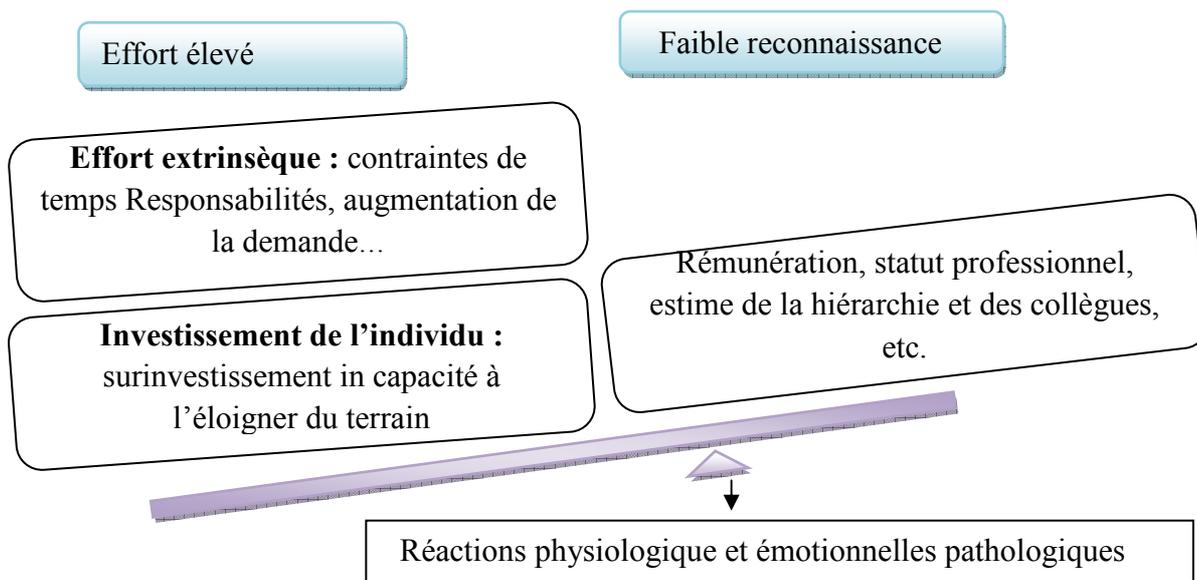
Une troisième dimension a été ajoutée à ce modèle par Johnson : le soutien social. Le manque de soutien social étant alors un facteur aggravant pour les salariés en situation de job strain.

2-1-1-2 le modèle de Siegrist (effort –récompense)

Le modèle de Siegrist repose sur la notion d'équilibre entre la charge de l'effort que fournissent l'individu et le sentiment de « récompense » qu'il peut avoir en retour.

¹³ Elodie Montreuil, « Prévenir les risques psychosociaux », Edition DUNOD Belgique 2012, page 20.

Figure 03 : les situations à risque selon le modèle de Siegrist¹⁴.



Source : Élodie MONTREUIL, « prévenir les risques psychosociaux » des outils pour agir sur la pénibilité et préserver la santé au travail, p21.

Si chacun de ces modèles à une forte validité scientifique, les interventions de terrain permettent de constater qu'ils présentent certaines limites en raison de l'absence de prise en compte de certains facteurs tels que la conduite du changement, la définition des responsabilités au sein de l'entreprise, les modalités d'alerte en cas de difficultés, etc.

2-2 les violences, agressions, et incivilités au travail

Le terme « violence » est tellement usité que l'on finit par en oublier le sens. la violence consiste à vouloir imposer sa volonté à l'autre par la force, l'humiliation l'abandon : il y a dans tout acte de violence une non-reconnaissance de la victime comme un être égal en droits et en dignité à l'auteur.¹⁵ La violence ou travail est une tâche ardue il s'agit en effet d'un chantier très vaste.¹⁶

Selon l'organisation mondiale de la santé, la violence s'entend de « l'usage délibéré de la force physique ou de la puissance contre soi-même, contre une autre personne ou contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fort d'entraîner un traumatisme, un décès, un dommage moral, un mal- développement ou une carence ».¹⁷

¹⁴ Élodie MONTREUIL, Op. Cit, p 21.

¹⁵ Y. Grasset, M.debout, S.rouat, O.bachelard, op, cit, p 23.

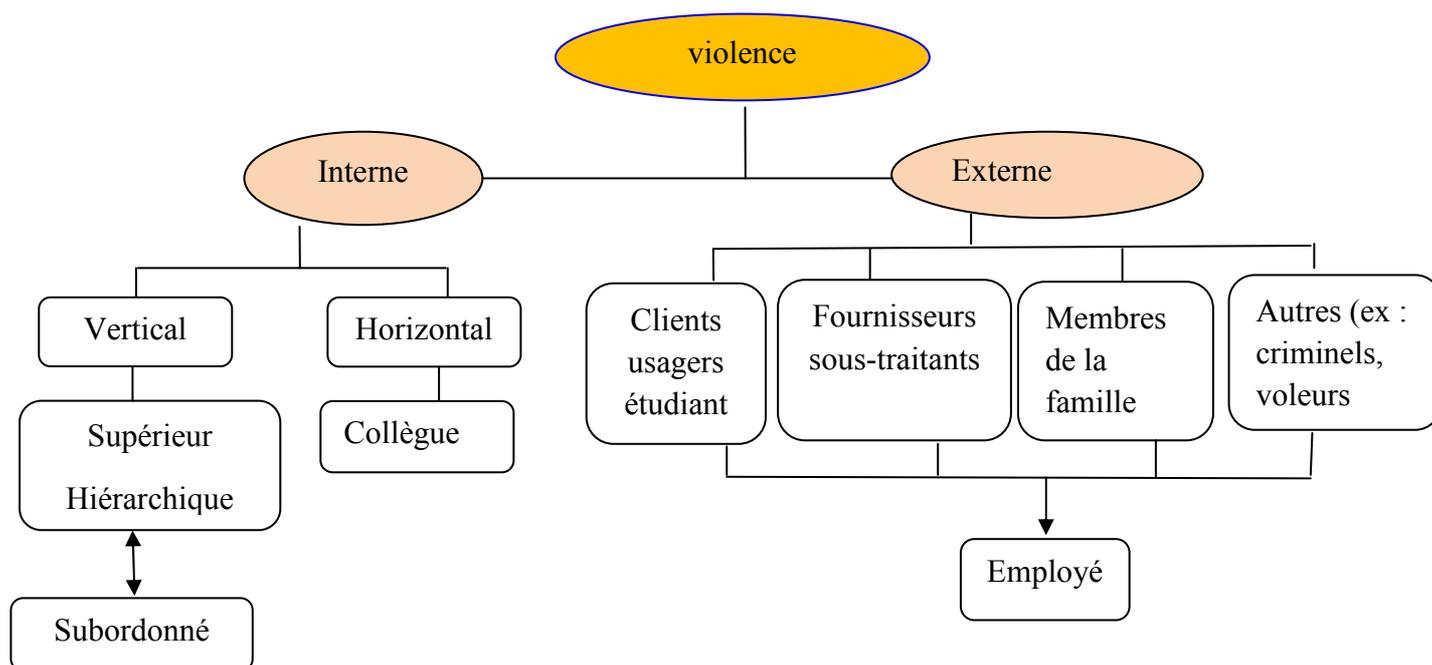
¹⁶ « La violence ou travail »éducation ouvrière 2003/4N°133, P13.

¹⁷ P. ZAWIEJA, F.GUARNIERI « Dictionnaire des risque psychosociaux »édition seuil, paris 2014 p817

« La violence peut se définir comme une forme de comportement négatif ou d'action, dans les relations entre deux personnes ou plus, caractérisée par une agressivité, parfois répétée, parfois sporadique, qui a des effets négatifs sur la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs sur le lieu de travail. Cette agressivité peut se manifester soit par une simple attitude corporelle vis-à-vis de l'autre personne, soit par une véritable action violente, physique ou verbale »¹⁸

2-2-1 Les types de violence

Figure 04 : Distinction entre la violence interne et la violence externe en milieu de travail¹⁹



Source : La violence ou travail »éducation ouvrière 2003/4N°133, P14.

La figure qui suit permet de distinguer la violence interne de la violence externe, ainsi que les différentes relations que l'on peut retrouver en milieu de travail, entre les auteurs et les victimes de violence.

2-2-1-1 La violence au travail interne

La violence interne inclut toute forme de violence exprimée entre deux ou plusieurs travailleurs, y compris les gestionnaires, d'une même organisation. Par exemple, la violence interne concerne la violence entre collègues d'une même équipe, ou la violence entre

¹⁸ F. Alexandre-Bailly, ESCP-EAP, D. Bourgeois «Comportements humains et management » 4 édition2013p267

¹⁹Une typologie de la provenance de la violence en milieu de travail : de l'interne ou de l'externe. <https://www.inspq.qc.ca/rapport-quebecois-sur-la-violence-et-la-sante/la-violence-en-milieu-de-travail/les-definitions-et-les-formes-de-violence-en-milieu-de-travail> consulté le 10/06/2021 à10 :30.

collaborateurs de différentes équipes ou directions. Elle concerne aussi la violence entre gestionnaires, de niveaux hiérarchiques comparables ou distincts, ainsi que la violence entre un gestionnaire et un travailleur de niveau hiérarchique moindre. Comprendre la relation entre les cibles de la violence interne et ses auteurs est essentiel pour prévenir la violence au travail et pour développer des recours réglementaires appropriés. On retrouve principalement ces distinctions quant à la relation de la violence interne dans la littérature sur le harcèlement psychologique au travail, où l'on distingue la violence verticale et la violence horizontale.

2-2-1-2 la violence au travail externe

C'est celle qui s'exprime entre les travailleurs (et le personnel d'encadrement) et toute personne présente sur le lieu de travail» (comme cela peut arriver avec des usagers). En effet, l'employeur, conformément à son droit de gérance, dispose de moyens lui permettant de sanctionner au besoin un employé qui commet un acte de violence.

2-3 BURN-OUT (épuiement professionnel)

Selon l'OMS, le burn-out se caractérise par « un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail ». ²⁰

Le burn-out est un processus de dégradation du rapport de l'individu à son travail. Il se traduit par un épuiement émotionnel, physique et psychique qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel. ²¹

Le BURN-OUT aux USA c'est un terme anglais utilisé pour signifier : « échouer s'user, devenir épuié face à une demande d'énergie, il évoque une combustion d'un objet entièrement consumé jusqu'à la réduction en cendres ». ²²

A l'origine, le BURN-OUT était considéré comme un syndrome spécifique aux professions « aidantes » (soignants, travailleurs sociaux, etc.). Cette conception a marqué les premières définitions et orienté les travaux pionniers. ²³

Le burn-out est un terme emprunté au vocabulaire aérospatial : il désigne le risque d'échauffement brutal, voire de destruction, d'une fusée, provoqué par l'épuiement de son

²⁰ J.édouard, G.ricardo, P.nuckel, P.emont « gérer les risqué psychosociaux » 2^e édition actualisée et enrichie 2013p63.

²¹ Article de guide argumentaire RPS 2019 - professionnels des SSTI « Parler des risques psychosociaux aux acteurs clés de l'entreprise » 1^e édition, 2019p13

²² MASSIKA LANANE « travail et santé » éditions universitaires européennes 2016p 80

²³ P. ZAWIEJA, F.GUARNIERI « Dictionnaire des risque psychosociaux » édition seuil, paris 2014 p273

carburant. En anglais, burn-out signifie « s'user », « s'épuiser », « craquer en raison de demandes excessives d'énergie, de forces ou de ressources »²⁴.

Le burnout est défini comme suit : « la réaction immédiate, biologique, physiologique d'alarme, de mobilisation et de défense de l'individu face à une agression ou à une menace »²⁵

Le burnout est un syndrome qui se caractérise par un ensemble de symptômes. D'après le modèle tridimensionnel de Maslach et Jackson (1981), ce syndrome n'apparaît pas soudainement et trois symptômes principaux le caractérisent :

- **L'épuisement émotionnel.** Il se manifeste chez l'individu par un épuisement aussi bien physique que psychique. Celui-ci se sent « vidé » émotionnellement, « au bout du rouleau ». Il ressent également une immense fatigue au travail, un manque d'énergie et de motivation.
- **La dépersonnalisation.** Cette dimension interpersonnelle est marquée par une perte d'empathie et une dégradation de la relation à l'autre, allant de la distanciation jusqu'à la déshumanisation.
- **La diminution du sentiment d'accomplissement personnel.** Se traduit par une dépréciation professionnelle. L'individu doute de lui, de ses compétences et se dévalorise.

2-4- Le harcèlement ou mobbing

Moral ou sexuel, Il consiste en des agissements, abus, menaces, humiliations hostiles exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une personne victime, atteinte dans sa dignité ou Dans son intégrité.

Le harcèlement est un processus complexe qui implique de nombreux acteurs réunis sur leur lieu de travail et fait l'objet de définitions et de conception divergente²⁶.

Le harcèlement est « l'action de soumettre une personne à des attaques récurrentes sans aucun répit »²⁷

Le harcèlement moral ou psychologique- mobbing en anglais – désigne toute attitude durable et répétée d'un ou plusieurs membres de l'organisation dont l'intention délibérée est d'intimider, dévaloriser ou isoler un autre des membres dans le but de le déstabiliser. Il a pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux

²⁴ ÉLISABETH Grebot, « stress et burn-out au travail : identifier, prévenir, guérir » édition d'organisation, paris, 2008, p, 114.

²⁵CROCQ louis, les traumatismes psychique de guerre, édition Odile Jacob, paris, 1999, p422.

²⁶ Elisabeth Grebot « harcèlement moral au travail –pour en finir avec les idées reçues» le cavalier bleu éditions, 2010, p09.

²⁷Dr REBAI MAAMRI Malika, « La femme algérienne face au harcèlement moral », Journal hebdomadaire « Liberté », Algérie, Mars 2015. Disponible sur le lien suivant : <<https://www.libertealgerie.com/contribution/la-femme-algérienne-face-au-harcèlement-moral-221908>> consulter le 12/06/2021 à 23 :30 .

droits et à la dignité de la personne, d'altérer sa santé ou de compromettre son avenir professionnel.²⁸

Harcèlement moral au travail (Agence européenne pour la SST) « On entend par harcèlement moral sur le lieu de travail un comportement répété et anormal dirigé contre un employé ou un groupe d'employés en générant un risque pour la santé et la sécurité [physique ou psychique] ». « Comportement anormal » signifie victimisation, humiliation, abaissement ou menace, à travers par exemple un abus de pouvoir.

Harcèlement sexuel : Il est caractérisé par des agissements dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.²⁹

Harcèlement sexuel : la nouvelle loi du 6 août 2012 (L.n°2012-954) apporte une définition plus précise du délit de harcèlement sexuel .ainsi, l'article 222-33 nouveau du code pénal dispose que : « le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne ,de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensant. »³⁰

2-4-1 Les différentes formes de harcèlement moral

Selon Grebot (2008), il y aurait quatre formes de harcèlement moral³¹:

- Institutionnel : Il est lié aux méthodes de gestion des ressources humaines (exemple : « Le management par le stress »).
- Professionnel ou stratégique : Mis en oeuvre dans le but de pousser un ou plusieurs Travailleur(s) à quitter l'entreprise, à démissionner.
- Transversal : Praticqué par un groupe de travail qui choisit un bouc émissaire dans le But de décharger sur lui l'agressivité et la souffrance du groupe.
- Individuel : Utilisé dans un objectif d'humiliation, de destruction de l'autre et de Valorisation de son pouvoir.

2-5 Mal être

Le mal-être correspond à un état émotionnel négatif, souvent vécu collectivement, en lien avec un contexte organisationnel et relationnel instable et/ou dégradé. Les causes peuvent

²⁸ G. Poilpot-Rocaboy, G. Notelaers, L. Johan Hauge. Exposition au harcèlement psychologique au travail : impact sur la satisfaction au travail, l'implication organisationnelle et l'intention de départ. <http://www.reims-ms.fr/agrh/docs/actes-agrh/pdf-desactes/2009poilpot-notelaers-hauge096.pdf> consulter le10/06/2021 à12:45.

²⁹ Y. Gasset, M.debout, S.rouat, O. Bachelard ,Op ,Cit, p277

³⁰J.édouard, G.ricardo, P.nuckel, P.emont, Op .Cit, p50.

³¹ F. Alexandre-Bailly, ESCP-EAP, D. Bourgeois, OP, Cit, p368

s'ancrer dans l'inquiétude des salariés quant à leur avenir, dans la perte du sens de leur travail ou dans la perte de repères de leur place et leur contribution dans l'entreprise³².

Mal être un sentiment généralités du malaise (situation de gêne), qui peut s'exprimer de différentes façons en fonction de chacun.

3-Les facteurs des RPS

Les facteurs des risques psychosociaux sont tous les éléments qui peuvent mettre un salarié dans une situation psychique « mental, morale » difficile, qui lui donne un changement de comportement envers le travail même si envers les collègues.

En 2011 un collègue d'expertise des risques psychosociaux s'est réuni à la demande de Xavier Bertrand pour aider l'état à organiser un suivi statistique des RPS, six axes ont été identifiés³³ ce sont les suivant :

3-1-exigence du travail

Désigne plusieurs éléments qui ont une relation directe entre le salarié et leur travail, parmi ces éléments nous avons : La quantité de travail, pression temporelle au travail, interruption dans le travail, complexité du travail, horaire de travail, conciliation entre vie professionnelle et vie familiale.

Selon Sophie JULLIOT il y a deux types de facteurs³⁴ qui déterminent les exigences de travail, sont les suivant :

- **Les facteurs liés à la tâche ou liés au contenu même du travail à effectuer**
- Fortes exigences quantitatives (charge de travail, rendement, pression temporelle, masse d'information à traiter...).
- Fortes exigences qualitatives (précision, qualité, vigilance...).
- Difficultés liées à la tâche (monotonie, absence d'autonomie, répétition, fragmentation...).
- Risques inhérents à l'exécution même de la tâche (erreur médicale fatale de la chirurgie...).

³² L.SAMSON « 6 points fondamentaux dans la gestion des risques psychosociaux », édition Tissot, Mars 2010, p5.disponible sur : « https://static.convergencerh.com/medias/4/Les_risques_psychosociaux.pdf »consulter le 20/06/2021 à 13 :05.

³³ C.Lagabrielle. S.Laberon. « Santé au travail et risques psychosociaux », L'Harmatan, 2014. p256

³⁴ Y. Grasset, M.debout, S.rouat, O.bachelard, Op, Cit p46.

➤ **Les facteurs liés à l'organisation du travail**

- Absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise.
- Imprécision des missions confiées.
- Contradiction entre les exigences du poste.
- Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale.
- Nouveaux modes d'organisation (flux tendu, polyvalence...).
- Instabilité des contrats de travail (contrats précaires, sous-traitance...).

3-2-exigence émotionnelle

Dans certains cas le travailleurs ne peut exprimer ou montrer ses propres émotions car elles peuvent engendrer des problèmes face au public, dans ce cas le travailleur doit façonner ses émotions en simulant dans la plupart de temps.

Elle concerne des exigences de sourire ou de bonnes humeurs en ayant une attitude positive, toutes les émotions renvoient à la personnalité de l'individu et son comportement au travail.

Cette dimension détermine ces éléments suivant : Contrôle des émotions, Prise de risque, Pression psychologique, Contact avec un public.

3-3-manque d'autonomie

Le manque d'autonomie désigne une faible marge de manœuvre dans la réalisation des tâches, tout comme ne pas pouvoir concéder son avis ni exprimé ses attentes sur l'entreprise ou les modifications dans ce travail.

Il désigne, Latitude décisionnelle, Développement des compétences, Participation à la décision.

3-4-rapport sociaux

Les rapports sociaux au travail dégradés ont naissent dans les situations des relations d'un salarié avec son équipe et son hiérarchie, le premier élément détermine les situations difficile avec l'absence de soutien, manque de concertation au sein de l'équipe dans la prise de décisions, Ici, ca concerne la vie sociale du salarié en dedans de son endroit de travail, et la nature des relations avec ses collaborateurs.

Les éléments qui l'on détermine sont :coopération entre collègues et avec la hiérarchie, soutien social des collègues, de la hiérarchie et des IRP, violence au travail, reconnaissances

des pairs et de la hiérarchie, sentiments d'utilité, sens au travail, qualité du management sur la gestion de la communication, sentiment de justice organisationnelle.

3-5-conflit de valeurs

Souvent ou toujours le travailleur doit faire dans son travail des choses que l'on réprouve, avoir le sentiment de faire un travail inutile ou de mauvaise qualité, ce sont les conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs sociales, personnelles ou professionnelles des salariés, cette dimension combine les conflits éthiques, respect de règles de métiers, qualité empêchée.

3-6-insécurité de la sécurité de travail

Elle combine à la fois l'insécurité socio-économique et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail.

Ses déterminants sont en générale : la sécurité de l'emploi, du salarié, intention de maintien dans l'emploi, intention de maintien dans l'entreprise.

A part ces dimensions, Sophie JULLIOT il a ajouté deux types des facteurs³⁵ sont les suivant :

- **Facteurs liés à l'environnement physique et technique**
 - Nuisances physiques sur le poste de travail (bruit, chaleur, humidité...).
 - Mauvaise conception des lieux et/ou des postes de travail (manque d'espace, éclairage inadapté...).
- **Facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise**
 - Mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur son avenir.
 - Surenchère à la compétitivité sur le plan national ou international.

4-Conséquences des RPS

Les RPS c'est un sujet très sensible, ils doivent être traité pour diminuer ces conséquences, parce que ces deniers ont une double influence soit sur le fonctionnement de l'entreprise soit sur l'individu, donc il faut connaître d'abord ces conséquences pour déterminer la gravité de ces risques.

Les conséquences négatives des risque psychosociaux au travail pour la santé des travailleurs comme celle de l'entreprise sont très importantes, malgré on ne peut pas les traiter

³⁵ Y. Grasset, M.debout, S.rouat, O.bachelard, Op, Cit, p46-47.

et les analyser d'une manière concrète, ils sont très variés sur le plan de la santé physique et psychologique.

4-1-conséquences sur l'individu

Chaque individu a des différents problèmes qui le poussent à avoir un type de RPS qu'il soit dans son domaine d'activité, alors parce que nous avons différents facteurs qui déterminent ces risques, donc nous avons des multiples conséquences ou effets qui touchent principalement le salarié.

Dans ce tableau suivant nous déterminons les conséquences des RPS sur le salarié dans les cinq niveaux principaux.

Tableau 01 : les conséquences des RPS sur le salarié.

Le niveau de symptômes	Les effets sur le salarié
Les symptômes psychique et émotionnel	<ul style="list-style-type: none">-le stress.-dépression.- ressentiment.-frustration.- oubli.- la peur.-le manque de confiance en soi.-troubles de sommeil.-désespérer.-nervosité.- fatigue.
Les symptômes comportementaux	<ul style="list-style-type: none">-conflit entre personnes.-absentéisme.-arrêt de travail.-réaction comportementale.-abus d'alcool ou de drogue.-troubles de la concentration.
Les symptômes physiques	<ul style="list-style-type: none">-maladies.- cardiovasculaires.

	-accident de travail. -trouble somatique. -maux de dos.
Les symptômes sociaux	-relation familiales difficiles. -dégradation des contacts avec autrui. -peu de communication avec autrui. -manque d'ambiance.
Les symptômes professionnels	-incapacités de travailleur. -la démotivation. -dégradation de la volonté au travail. - le manque d'esprit de travail.

4-1-1-les effets sur le collectif

Les conséquences qui concernent les groupes de travail « le collectifs » sont plusieurs et sont les suivants :

- Tristesse.
- Les conflits entre les travailleurs.
- Dégradation de climat sociale.
- La limite de prise en compte (disponibilité remise en cause de points de repères et des habitudes du groupe).
- Lassitude due a la répétition.
- Choix d'équipe plus surs.
- Seuil de tolérance a la baisse.
- Logique d'évitement.
- Recul des solidarités³⁶.

4-2-les conséquences sur l'entreprise

Les répercussions se font au niveau de l'organisation fonctionnelle de l'entreprise.

❖ Une mauvaise image pour l'entreprise

³⁶ C.Lagabrielle, S.Laberon, op, cit, p 234.

Les entreprises qui ont des mauvaises images sur le marché, ont des difficultés sur la vente de ses produits, dégradation de la main d'œuvre, la peur des gens pour occuper un poste de ce type des entreprises, la baisse des prix des produits pour juste vendre ses derniers.

❖ **La baisse de la productivité**

La baisse de productivité résulte dans différents facteurs, tel que l'environnement de travail défavorable influençait grandement la productivité des employés, c'est par exemple le cas d'une charge de travail trop élevée, bien souvent, lorsque les employés sont surchargés de travail, ils ont du mal à remplir leurs objectifs, cela entraîne ainsi une insatisfaction générale et favorise une détérioration de la qualité du travail, des efforts fournis et de la santé morale de l'employé.

Le stress a par ailleurs tendance à perturber l'ambiance de travail, et ce plus qu'on ne le pense. En effet, des exigences trop élevées, une pression constante ou encore des délais trop courts font partie des facteurs contribuant à un environnement de travail malsain.

❖ **Les maladies professionnelles**

Diabète, cardiovasculaire, angoisse, trouble somatique, maux de dos, les maladies résultent des effets de production (les maladies de poumon qui résultent du poucier des serpillières).

❖ **Une augmentation de l'absentéisme et de turn-over**

Les conséquences physiques et psychiques ont des répercussions sur la santé (l'apparition des somatisations qui nécessitent l'éloignement de la personne de son milieu de travail).

L'absentéisme et le turn-over résultent dans les situations de violence interne.

❖ **Augmentation des accidents de travail**

Le risque d'accidents de travail et de maladie augmente tandis que les désordres psychologiques représentent une des causes principales de l'absentéisme.

Alors les moments de manque de sommeil, de la fatigue et de pression les gens ne se concentrent pas à son travail, surtout les personnes qui travaillent à des différentes machines de production, ils peuvent être endommagés.

❖ **Les grèves et les mouvements sociaux**

Le cas de harcèlement ou de violence interne de l'entreprise sur un salarié, les travailleurs collaborer ou solidaire avec la personne concernée, et sont méthode si il n'y a pas

d'autre solution, est de faire un grève pour obtenir le droit de la personne concerné soit de faire des mouvements sociaux qui ce présentent ce forme de pétitions, manifestations, émeutes...

Les personnes ayant souvent en commun un intérêt ou une profession ont une revendication à faire valoir. Elles se mobilisent tout naturellement, utilisent des armes familières comme la grève, la manifestation.³⁷

❖ **Dégradation du climat social**

Le climat social est un indicateur qui permet de mesurer la bonne santé sociale et humaine d'une entreprise, un bon climat de travail est un facteur déterminant de motivation des salariés, c'est un atout pour la qualité de vie au travail et la productivité.

Donc, la dégradation de climat social ou un mauvais climat social ca résulte des conflits, l'absentéisme, turn-over...ces derniers ce sont les symptômes d'une dégradation du climat social.

❖ **Une difficulté pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés**

Quand l'entreprise as une mauvaise image les personnes externes sont peur de travailler dans cette entreprise, les personnes veux travailler dans une entreprise as une bonne image sur le marché, sérieuse, ...

❖ **La démotivation des salaries**

Les travailleurs qui ont souvent par exemple de mal être, malaise, stress, harcèlement,... logiquement ils ne sont pas motivés, il n ya aucun facteur qui pousse un salarie pour être motivé,

❖ **Une baisse de créativité**

les RPS influence négativement sur les ouvriers ont des manques d'esprit au travail, dégradation de la volonté au travail, la démotivation,...

❖ **Les conflits entre les groupes**

Les personnes d'une mentalité stressantes souvent ont des problèmes avec les autres, alors le stress et la surcharge de travail ne donne juste de mauvaise comportement,

³⁷ <http://www.cairn.info/sociologie-des-organisation>. Consulter le 14/05/2021 à 14 :20.

❖ La maltraitance

Le burn-out peut entraîner des comportements inappropriés dans les institutions de services. La personne va essayer de se protéger en prenant de distances, d'autres comportements vont apparaître comme : entrer sans frapper à la porte d'un service à un autre, maltraiter les clients, se monter odieux...

❖ L'impossibilité de faire face au changement

Le changement nécessite de l'énergie et la personne souffrant de syndrome de burn-out a épuisé toutes ses réserves d'énergie pour faire face à des nouvelles situations.

❖ La méfiance

Dépasser une certaine limite d'insatisfaction, la personne devient cynique et sarcastique avec les personnes avec qui il travaille, et la confiance disparaît petit à petit pour laisser place à la méfiance³⁸

Les violences internes ont également des répercussions sur le fonctionnement des entreprises : absentéisme, turnover, démotivation, baisse de créativité, perte de productivité, mauvaise ambiance de travail, détérioration du climat social, difficultés de recrutement, accidents du travail, atteinte à l'image de l'entreprise.³⁹

Conclusion

Partout dans le monde, les RPS se développent dans les lieux de travail, ils sont en fait liés à des facteurs organisationnels (conditions de travail, contraintes de l'activité) et à des situations relationnelles difficiles au travail, ces facteurs sont généralement les causes de RPS parmi lesquelles on trouve à titre d'exemple le stress, le harcèlement et la pression qui ont une grande influence sur le comportement de l'individu et donne une souffrance au travail.

Les RPS ont donc des effets négatifs sur le salarié et se manifestent sous forme de troubles de nature psychologique ou physique, ainsi que des coûts non négligeables pour l'entreprise, parmi lesquels on cite le manque de créativité, l'absentéisme, les grèves et les mouvements sociaux, les maladies professionnelles, etc. Ainsi, pour épargner la santé mentale et physique des travailleurs, il faut élaborer et mettre en œuvre des méthodes et outils permettant surtout de prévenir et de gérer les RPS.

³⁸ MASSIKA LANANE « travail et santé », op, cit, p105

³⁹ Dossier : « harcèlement moral et violence interne », INRS, 2019, p04. disponible sur le lien suivant : « www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes.html » Consulter le 03/06/2021 à 16 :30.

CHAPITRE II :

La prévention et la gestion des RPS

Introduction

Dans le premier chapitre nous avons présenté les différents facteurs de RPS et leurs conséquences sur l'entreprise et le salarié. Aujourd'hui, le concept de prévention des RPS est un enjeu majeur pour toute entreprise lui permettant de diminuer le degré de gravité des situations psychosociales des travailleurs, et une fois ces RPS sont déjà présent, il est plutôt judicieux de mettre en place une démarche qui consiste à les gérer.

Dans ce chapitre, nous allons commencer par la définition des différents concepts qui ont des relations avec la notion de prévention et de la gestion des RPS, ensuite les étapes d'évaluation et de prévention, après nous allons citer les étapes d'évaluation et de prévention, ainsi que le rôle de l'organisation et de l'individu dans la gestion des risques psychosociaux, ensuite les acteurs de prévention des RPS, nous allons finir ce chapitre avec une conclusion.

1-Définitions des différents concepts

Cette première partie désigne les définitions des différents termes qui ont des relations directes avec la prévention et la gestion des RPS.

1-1- Gestion des risques

Selon O. HASSID « la gestion des risques constitue un ensemble des concepts, de démarche et d'outils destinés à identifier et à contrôler les risques qui touche la vie des organisations afin de les réduire et de rechercher les meilleures couvertures possibles »³⁹

La gestion des risques s'attache à identifier les risques qui pèsent sur les actifs (financiers ou non), les valeurs ainsi que sur le personnel de l'entreprise. La gestion des risques dans l'entreprise passe par l'identification du risque résiduel, son évaluation, le choix d'une stratégie de maîtrise et de contrôle.

Pour mieux gérer un risque psychosocial, il est préférable de faire de la prévention, celle-ci vise à réduire la probabilité d'occurrence du risque.

1-2 la gestion des RPS

La gestion des risques psychosociaux est un ensemble de mesures mises en place une fois que le risque est apparu, l'entreprise doit classer les types des RPS présents, prendre des dispositifs d'identification afin de distinguer le risque puis établir un plan d'action visant à

³⁹ O.HASSID « la gestion des risques », édition Dunod, paris 2005, p124

diminuer ou à éradiquer les effets de risque soit sur les personnes (employés) ou/et sur le l'entreprise.

1-3 Prévention

C'est l'ensemble de mesures prises contre certains risques ; la prévention a pour but D'empêcher une chose fâcheuse de se produire, elle peut être éducative, perspective, Active⁴⁰.

Selon l'INRS, la prévention se définit comme « l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être ».elle s'inscrit dans une logique de responsabilité sociale des l'entreprises et des établissements : sociales et économiques des accidents du travail et des maladies professionnelles⁴¹.

L'approche psychosociale de la prévention des risques consiste dans un premier temps à Favoriser les facteurs environnementaux « c'est-à-dire l'activité et ses conditions relationnelles, organisationnelles et sociales d'exercice ».

Selon cette approche, si ces facteurs ne semblent pas porter atteinte à la santé des travailleurs, Alors la problématique des RPS sera, dans un second temps, abordée sous l'angle individuel. Les causes personnelles seront alors envisagées⁴².

« Prévention » vient du substantif latin *praeventio*, « action de devancer ». La racine

Étymologique est le verbe *praevenire*, composé de *prae*, « devant », et *venir*, « venir ».

Aujourd'hui, la prévention désigne, strictement, le fait de prendre des mesures pour éviter ou pour réduire un risque, c'est-à-dire un danger plus ou moins prévisible. Elle comprend, dans un sens élargi, les démarches qui cherchent à limiter l'étendue et la gravité des conséquences de la réalisation d'un risque⁴³

Cette conception extensive correspond, notamment, à la définition des trois niveaux de prévention donnée par l'organisation mondiale de la santé, en 1948 :

✓ la prévention primaire

consiste à combattre les risques à la source .elle agit en amont des facteurs de RPS pour les éliminer ou à défaut les réduire.elle est centrée sur le travail et son organisation,et

⁴⁰ PERETTI Jean-Marie, Dictionnaire des ressources humaines, 2^{ème} édition, Paris, 2001, P175.

⁴¹ INRS, introduction à la prévention des risques professionnels, paris, 2007, p2

⁴² F. Alexandre-Bailly, ESCP-EAP, D. Bourgeois, op cit p267.

⁴³ P. ZAWIEJA, F.GUARNIERI « Dictionnaire des risque psychosociaux »édition seuil, paris 2014 p583.

renvoie à une démarche de prévention collective des risques(par exemple régulation de la charge de travail).⁴⁴

les interventions de type peimire ont pour toile de fond des modèles et des résultats de recherche touchant,premièrement,le contexte de l'organisation⁴⁵ :

- ❖ Sa culture :qui traduit l'importance accordée à la santé psychologique.
- ❖ Son climat :qui se reflète notamment dant le respect,la confiance et, à l'opposé, la violence,dont les effets se font sentir sur le niveau de stress et de bien-être des individus.
- ❖ Le style de leadership qu'elle privilégie et les possibilités de participation qu'elle laisse aux individus.
- ❖ La justice :opposé les jeux politiques, qui influencent la sécurité psychologique et le stress ressentis.
- ❖ Ses pratiques d'organisation du travail :qui ont des effets sur le rapport entre les demandes et les ressources, la clarté des roles et la charge de travail.
- ❖ Ses pratiques d'évaliation et de reconnaissance,qui ont des répercussion sur des composantes de la dynamique individuelle telles que la confince et l'estime de soi.

✓ **La prévention secondaire**

relève de la gestion individuelle des RPS. Son but est de renforcer la résistance des salariés aux facteurs de RPS (par exemple formation à la gestion du stress).elle ne s'attaque par aux causes réelles du problème et son effet peut ne pas être durable.

La prévention secondaire correspond à ⁴⁶:

- ❖ La gestion individuelle et collective des exigences du travail et à l'amélioration des stratégies d'adaptation individu-organisation. On outille l'individu pour lui apprendre à faire face aux risques psychosociaux : techniques de gestion du stress, relaxation, formation au management, coaching, diffusion de bonnes pratiques, sensibilisation/information auprès des différents acteurs.
- ❖ Identifier les problèmes récurrents et à rechercher une amélioration spécifique vers une population salariée identifiée et exposée (une équipe de travail, un métier, etc.) Elle tend vers un renforcement des ressources individuelles pour mieux faire face dans l'activité.

Elle comporte donc beaucoup d'action de formations et de sensibilisation, telle que la gestion de l'incivilité des usagers (travail des techniques de communications), d'analyse des

⁴⁴ E.montreuil « prévenir les RPS » des outils pour agir sur la pénibilité et préserver la santé au travail.1^e édition, Dunod, paris, 2011p26.

⁴⁵ Christine lagabrielle et Sonia laberon « santé au travail et risque psychosociaux tous préventeurs ? » l'harmattan, paris ,2014p78-79.

⁴⁶ E.montreuil, op, cit, p30.

pratiques professionnelles (les collaborateurs se retrouvent en équipe pour évoquer une problématique et trouver des pistes d'amélioration).

✓ **la prévention tertiaire**

relève de la prise en charge des salarié en souffrance et a pour vocation d'apporter une répose d'urgence pour éviter que leur état de santé ne se dégrade (per exemple cellule d'écoute,numéro vert).en cas de situations graves et dégradées ,ce type de mesure est indispensable mais en aucun cas suffisant. Ces interventions peuvent prendre quatre formes⁴⁷ :

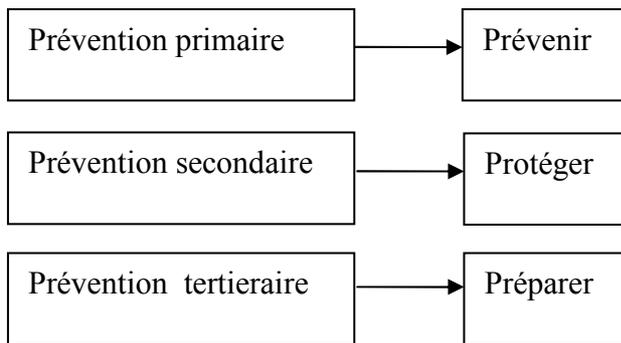
- ❖ Les programmes d'aide aux employés(PAE) :visent a assister deux types de personnes ,celles aux prises avec des problèmes de nature personnelle, tels qu'une toxicomanie,un divorce ou une dépression perturbant leur travail et celles avec des problèmes de nature professionnelle, comme un épuisement profissionnel affectant leur santé psychologique et leur rendement .
- ❖ Les groupes soutien,qui ont pour role d'aider les personnes dont la santé psychologique est atteinte ou celles qui ont contracté de mauvaises habitudes de vie à s'en sortir.
- ❖ Les intervention sur la gestion du stress post-traumatique,dont le but est d'aider des victimes exposées à un événement traumatique,tels un vol à main armée et le suicide d'un collègue,à retrouver équitibre et capacité de travailler.
- ❖ Les programmes de réintégration au travail de personnes en absence prolongée en raison d'un maladie ou d'un accient,qui visent à faciliter la réadaptation par l'augmentation progressive du temps de travail, l'offre de soutien et la création d'un accueil favorable.

La prévention tertiaire vise à restaurer la santé des travailleurs lorsque celle-ci a été atteinte par les facteurs de risque. Elle a pour but de permettre le retour de ces personnes au travail et en assurer un suivi. Les actions de prévention tertiaire ne diminuent pas directement les facteurs de risque mais permettent de diminuer la gravité de leurs conséquences. Par ailleurs, les personnes bénéficiant d'actions de prévention tertiaire a priori déjà exposées aux facteurs de risques, ne sont pas toujours maintenues dans le travail ou revenues au travail⁴⁸. Schématiquement, la figure 5 résume les trois niveaux de prévention

⁴⁷ Christine lagabrielle et Sonia laberon, Op, cit, p80.

⁴⁸ Tony Machado « La prévention des risques psychosociaux » Concepts et méthodologies d'intervention, 20juillet 2015, p256

Figure05 :les trois niveaux de prévention desCRPS.



Source : établi par nous-mêmes

La prévention des risques psychosociaux est désormais un enjeu stratégique pour les entreprises visant à préserver la santé des salariés et favoriser leur performance.

2-Le rôle de l'organisation et de l'individu dans la gestion des risques psychosociaux

2-1- Le rôle de l'organisation dans la gestion RPS

La direction de l'organisation doit d'abord connaître la nature des pressions psychologiques auxquelles les individus sont exposés en analysant, catégorisant et recherchant leurs causes, que les pressions soient liées à une personnalité, un rôle, des tâches, un environnement physique ou des relations personnelles. Stratégies importantes utilisées par l'organisation dans ce domaine :

- Refonte du travail.
- Adopter au maximum la logique du changement et de la flexibilité par l'enrichissement et l'élargissement des tâches, et la rotation des postes afin d'éviter l'ennui au travail.
- Traiter les problèmes de comportement.
- Reconnaître les dangers de ces problèmes.
- Concevoir des systèmes incitatifs qui aident à réduire le niveau de pression.
- Travailler sur la planification de programmes de formation qui abordent les problèmes psychologiques dans divers domaines.
- Tenter d'impliquer les travailleurs dans la prise de décision, leur donner un sens de l'importance et des responsabilités, et bénéficier de leurs capacités créatives.

-Suivez les bonnes méthodes de gestion pour éviter les conflits et les frictions entre les travailleurs, en créant un climat social approprié en créant un réseau de soutien social tel que des clubs et des voyages.

-Résoudre les problèmes sociaux des travailleurs, tels que la fourniture de logements, de transports, d'éducation et de divertissement.

-Sélection appropriée des travailleurs en intégrant des tests psychologiques dans l'emploi.

-Suivi psychologique des travailleurs par le suivi des taux d'absentéisme et d'accidents pour la détection précoce des troubles mentaux.

-Indépendance et donner à l'individu la liberté d'accomplir son travail.

-Réduire les charges physiques du poste en simplifiant les mouvements, en améliorant les positions de travail, en réduisant les tâches assignées à l'individu et en réduisant l'effort requis pour effectuer le travail.

- Réduire les charges psychologiques du poste en adoptant des périodes de repos et en réduisant le degré de discipline exagérée au sein de l'établissement.

- Amélioration du climat fonctionnel (L'agronomie) : éclairage - ventilation - l'espace du lieu

2-2-Le rôle de l'individu dans la gestion des RPS

Une personne peut éviter les pressions au travail et les traiter par de nombreux moyens et méthodes, dont les plus importants sont : l'inventaire du travail qui doit être accompli et la détermination de ses priorités, la création d'une vision pour la vie et l'avenir, et la définition d'objectifs personnels dans la lumière de celui-ci.

-Exercice : Des études ont montré que les personnes qui se livrent à divers disciplines sportives sont moins sujettes au stress que les autres.

-Détente : Elle se fait en prenant une position confortable et en fermant les yeux, humour, méditation.

-Maîtrise de soi du comportement : en contrôlant les choses et les choses qui précèdent et entravent le comportement, afin qu'il puisse contrôler son comportement.

- **Reconstruction cognitive** : Elle incite l'individu à adopter la conviction que son échec intermittent ne doit pas signifier qu'il est un être humain en échec.

-Réseau de relations : Encourager l'individu à s'intégrer dans différents groupes et documenter l'étendue de l'amitié entre lui et ses collègues.

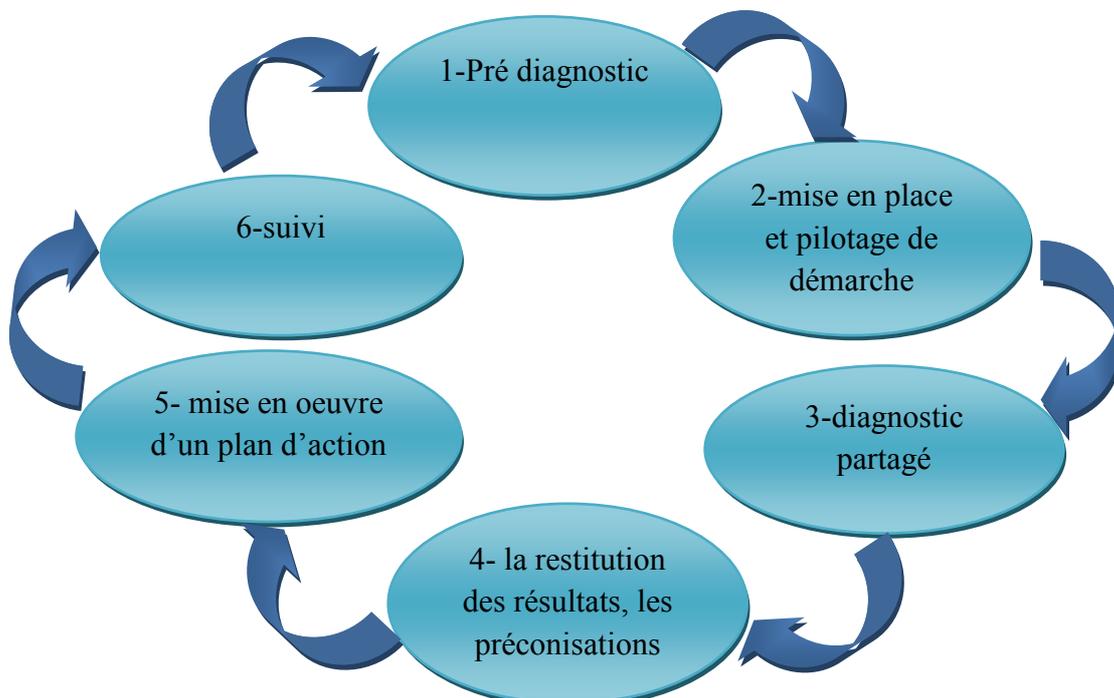
-Prendre soin de l'individu : C'est une méthode qui va au-delà de la question du soulagement du stress et cherche à atteindre un équilibre harmonieux, harmonieux et productif entre les aspects physiologiques, mentaux et sociaux de la vie de l'individu

3-Les étapes d'évaluation et de prévention des RPS

Avant de présenter formellement les étapes de la prévention des RPS suivies par les consultants, il est très intéressant de remarquer que, d'une part, les consultants suivent principalement les mêmes étapes de PRPS, et que, d'autre part, ces étapes sont avancées et soutenues par différents acteurs institutionnels de la scène « Santé – Travail » tels que l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) ou l'Agence Nationale d'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT). Ce constat conduit à exposer ici un processus de PRPS homogène et consensuel, que nous remettrons en questionnement par la suite.

- pré diagnostic.
- mise en place et pilotage de démarche
- diagnostic partagé.
- la restitution des résultats, les préconisations.
- élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action.
- évaluation et suivi.

Figure 06 : les étapes de prévention des risques psychosociaux selon L'(INRS) et(ANACT).



Source : établi par nous-mêmes

3-1-le pré-diagnostic

L'objectif du pré-diagnostic a été de mieux connaître l'établissement tout en permettant un repérage des premières pistes d'investigation. Plusieurs types de documents internes ont été analysés à cet effet : document unique d'évaluation des risques (DUER), organigramme, fiches de postes, registre des accidents du travail, registre des arrêts maladies, comptes rendus de commissions hygiène et sécurité, etc.

Cet ensemble de données internes a été classé selon les indicateurs recommandés par l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) :

- fonctionnement (temps de travail, mouvement du personnel, activité de l'entreprise, relations sociales, formation et rémunération, organisation du travail).
- santé et sécurité des salariés (accidents du travail, maladies professionnelles, situations graves et dégradées, stress chronique, pathologies diagnostiquées et prises en charge, activité du service de santé au travail)⁴⁹.

Cette première analyse permet de clarifier les attentes et la volonté de l'entreprise de s'engager plus en avant dans la démarche. Elle permet d'élaborer des hypothèses de travail qui seront confirmées ou infirmées par le diagnostic⁵⁰.

3-2-mises en place et pilotage de démarche

Ce comité, constitué par exemple des acteurs mentionnés ci-dessus, aura pour mission D'initier la démarche et de la piloter dans le temps. Il devra aussi communiquer et informer L'ensemble du personnel. Il n'est pas décideur mais conseille la direction. Il est nécessaire Que les différents acteurs soient formés aux notions de RPS, à leurs enjeux, aux différentes Mesures de prévention existantes⁵¹.

⁴⁹ A. Caillé, C.Jeoffrion « Prévention des risques psychosociaux au sein d'établissements publics d'enseignement agricole : quand le diagnostic organisationnel participe d'une amélioration de la qualité de vie au travail » faculté de psychologie, université de Nantes, BP 81227, 44312 Nantes, France, 2017, p5, Disponible en ligne sur www.sciencedirect.com, consulte le23/06/2021.

⁵⁰ L.SAMSON « 6 points fondamentaux dans la gestion des risques psychosociaux », édition Tissot, Mars 2010, p.18disponible sur : https://static.convergencerh.com/medias/4/Les_risques_psychosociaux.pdf.

⁵¹ L.SAMSON, Op.cit., p18

3-3 -diagnostic partagé

Il permettra d'identifier les sources de stress et leur importance, ainsi que les secteurs et les groupes de salariés plus particulièrement concernés. Différentes méthodes complémentaires peuvent être mises en œuvre : questionnaires, entretiens, observations du travail, analyse documentaire, etc. Pour garantir l'objectivité des résultats, il est préférable à ce stade de faire appel à des ressources extérieures (CARSAT, ARACT, service de santé au travail, cabinets-conseils).une fois le diagnostic réalisé, les résultats sont communiqués aux acteurs de l'entreprise (groupe-projet, direction, CHSCT, salariés).⁵²

Cette étape, une liste importante d'actions est souvent établie.il reste encore à fixer des priorités pour garantir plus d'opérationnalité au dispositif.

3-4-la restitution des résultats, les préconisations

Cette étape constitue, l'étape la plus attendue par l'ensemble des acteurs de l'entreprise. Une fois le diagnostic approfondi effectué avec l'implication et l'éclairage du groupe projet, les résultats sont communiqués aux différents acteurs de l'entreprise. Cette étape vise à faire prendre connaissance aux salariés et aux dirigeants du diagnostic final, posé, ciblant l'importance du problème psychosocial, les causes et les groupes à risques identifiés. Cette restitution s'effectue principalement en deux temps : un premier temps où le consultant restitue oralement les résultats au groupe projet, et un second temps où ces mêmes résultats sont restitués à l'ensemble de l'entreprise, essentiellement de manière écrite. Cette restitution peut être source de tensions, notamment en révélant des dysfonctionnements faisant l'objet de déni dans l'entreprise⁵³.

En théorie, le rôle du consultant s'arrête à cette étape restitutive : cependant, l'analyse empirique fait état d'une implication des consultants dans ce qu'ils nomment la « post - expertise ».

3-5-élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action

La recherche de solutions doit également faire l'objet d'une démarche spécifique permettant de bien associer facteurs de risque - problèmes concrets - solutions. Les points suivants sont à considérer :

⁵²CARSAT-CRAMIF, « dépister les RPS, des indicateurs pour vous guider »INRS, ED 6012, 2010, P43.disponible sur : www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-6012/ed6012.pdf.

⁵³ Tarik Chakor, « La démarche de prévention des risques psychosociaux par les consultants externes : une approche en termes de représentations sociales », <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00752824>, 2012p14

- baliser la recherche de solutions afin de ne pas créer d'attentes qui ne pourront être satisfaites.
- prendre conscience de l'importance d'ajuster les solutions en fonction de sa zone d'influence.
- utiliser une méthode efficace pour établir des priorités et sélectionner adéquatement des solutions à mettre en œuvre.
- s'assurer de la participation de tous les partenaires de l'organisation dans la mise en œuvre des solutions et plus particulièrement les employés, les dirigeants, les gestionnaires et le syndicat.

Cette étape établir les responsabilités de chacun et définir les priorités d'action.

3-6 -évaluation et suivi

C'est la réévaluation des facteurs de risques psychosociaux : suivre l'évolution des indicateurs pris en compte lors de la première étape, réévaluer les facteurs de risques et l'exposition des salariés, actualiser le document unique d'évaluation des risques professionnels, réexaminer le plan d'action précédent. L'évaluation et le réajustement du plan d'actions peuvent tenir compte des résultats (avec des mesures avant/après) mais également des moyens mis en œuvre (en notant les écarts entre les prévisions et la réalité) et des événements intercurrents qui peuvent impacter le déroulement de la démarche ou les résultats.⁵⁴

L'évaluation des RPS peut alors être intégrée dans le document unique d'évaluation des risques professionnels.

La question des RPS ne peut être réglée une fois pour toutes ; elle exige un suivi régulier et la réactualisation du plan d'action. L'évaluation régulière des risques, la mise à jour du Document Unique et l'évaluation de la démarche de prévention quelques mois ou années après son lancement, peuvent contribuer à cette démarche d'amélioration continue.

Parmi les points d'attention :

-Prévoir une phase d'évaluation avec les représentants du personnel en impliquant autant que possible les personnes actives dès le lancement de la démarche.

-renouveler dans le temps les compétences dédiées à la prévention des RPS⁵⁵.

Un suivi est nécessaire dans le temps afin de vérifier l'efficacité de ces actions de prévention. Il ne faut pas trop attendre des résultats à court terme⁵⁶.

⁵⁴ Dossier « risques psychosociaux » <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/prevention.html>

⁵⁵ Christian Mahoukou « questions sur la prévention des RPS », Anact 2019, p8.

4 - les acteurs de prévention de RPS

La prévention des RPS est une démarche très importante pour éliminer ou diminuer le danger des RPS soit sur le déséquilibre du fonctionnement de l'entreprise soit sur la santé du salarié, donc pour assuré la survie de l'entreprise il faut faire des différents procédures pour choisir des meilleurs acteurs de prévention.

4-1 sur le plan interne de l'entreprise

4-1-1-l'employeur

L'employeur est le premier acteur concerné par la prévention des risques psychosociaux de fait de la responsabilité qui lui incombé vis-à-vis de ses employés et de la force de la loi qui l'oblige à assurer un climat favorable à l'épanouissement de l'ouvrier, et à prendre un certain nombre de mesures qui font en sorte de protéger l'employé à la fois sur le plan physique et mentale ce qui a été précisé dans la transposition de la directive-cadre du juin 1989⁵⁷ concernant la mise en oeuvre de mesure visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail.

- Les obligations de l'employeur en santé et sécurité⁵⁸:

Selon l'article L.4121-1 du code du travail, l'employeur doit prendre les mesures ces décus qui sont nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

- Des actions de prévention des risques professionnels :

Pour l'évaluation des risques professionnels L'employeur mise en place des démarches qui garantissent un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité aussi bien au niveau des méthodes de travail que de celles de production.

- Des actions de formation et d'information :

L'employeur dispose aux salariés une information sur les risques qu'ils encourent et sur les mesures prises pour y remédier.

- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés :

⁵⁶L.SAMSON, op, cit, p19.

⁵⁷ C.Lagabriele, S.Laberon, op, cit, p126.

⁵⁸ Tony Machado, op, cit, p62

C'est de prendre en compte par l'employeur lors de la confie des taches a un salarie les capacités de ces derniers à mettre en place des précautions nécessaire pour la santé et la sécurité au regard de la nature des activités de l'entreprise.

4-1-2-au niveau des employés

A- les salariés : doit prendre en compte sa santé et la santé des autres, et faire de sorte d'être en mesure d'alerter l'employeur quand un état de santé est fortement dégradé et met en danger soit le salarié lui-même soit directement ou indirectement le collectif de travail.

Selon le code de travail article 4122.1 « il comble au travailleur de « prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ces actes ou ses omissions au travail⁵⁹.

B-communication interpersonnelle et gestion des relations : C'est une discipline qui ne fait l'objet d'aucune formation initiale, donner aux personnes une même compréhension des RH, du conflit et de manière de les gérer permet d'harmoniser et de fluidifier les ressources au sein de l'organisation⁶⁰.

Alors, il est très important d'établir comme celle discipline pour améliorer les connaissances des salarie de ce qui concerne la notion les relations humaine.

C -Cercles de parole et de partage d'expériences et pratiques : le partage d'expérience des salariés permet également la reconnaissance de leur savoir-faire par leurs pairs et représente en soi une action de prévention primaire.

Par ailleurs, une structuration efficace de ces réunions permet aussi d'augmenter l'efficacité des méthodes de travail dans l'esprit des cercles d'amélioration continue de la qualité⁶¹.

D-facilitateurs internes : pour faciliter la gestion des tensions entre collègues, certaines entreprises font le choix de former des personnes aux techniques de médiations, à tous les niveaux de cette entreprise.

4-1-3-au niveau hiérarchique

Dans ce niveau, nous avons quatre types de tiers que peut incarner la manager

⁵⁹ Christine Lagabriele et Sonia Laberon, op, cit, p131.

⁶⁰ J.édouard Gresy, R.Pérez, Nuckel, P.emont, op, cit, P133.

⁶¹ Op,cit,,p133

A -l'expert : les collaborateurs conservent, en revanche, plus ou moins la maîtrise d'œuvre des procédés qu'ils emploieront.

Si l'avis de l'expert ne lie pas formellement les collaborateurs, il influencera fortement la suite de leurs négociations, si le recours à l'expertise cautionne les choix et débloque des situations, il peut aussi avoir comme inconvénient le fait de dédouaner l'équipe des conséquences de ses actes : « je n'ai fait que suivre l'avis du manager », quand bien même l'expertise s'apparente parfois au bon sens ordinaire, cette technique a pour conséquence de déposséder en partie les acteurs de leurs responsabilités dans la prise de décision⁶².

B -l'arbitre : l'équipe consent à l'arbitre la mission de lui imposer une décision, l'avantage c'est qu'une décision peut être prise rapidement et qu'un terme peut être mis à l'escalade de la violence. A travers sa décision l'arbitre « cherche à mettre les mots à la place de la violence, de l'argent à la place de la souffrance, bref à réduire l'autre à une dette dont on peut s'acquitter.

C -le médiateur :est un mode amiable de règlement des conflits par l'entremise d'un tiers (le médiateur), consistant à restaurer la relation entre deux ou plusieurs parties et à faciliter la recherche d'une solution négociée.

D -le coach :il s'agit d'encourager les initiatives, de donner du sens à ce qui est fait tout en précisant des objectifs ambitieux et concertés, le coach reconnaît les efforts déployés, accepte les erreurs liées à l'acquisition d'expériences et associe les membres de son équipe aux prises de décision⁶³.

Nous avons trois type de coach :

- Un coach spécifique

Quelques formateurs-coaches (entre cinq et six) se sont spécialisés dans du coaching plus personnel et peuvent répondre à des demandes individuelles comme « être plus assertif », « gérer un conflit », « augmenter la confiance en soi », ils se sont également formés à la gestion des teams building et team coaching⁶⁴.

⁶² Op,cit.P115

⁶³ Op,cit.P117

⁶⁴ B, Haubold, op, cit, p134.

- Un coache d'équipe

Ce type de coache permet de diminuer le stress de ses membres, les conflits latents, les émotions retenues, les souffrances non exprimées sont souvent des facteurs de stress, permettre à un responsable et à son équipe d'apprendre à mieux se connaître, à respecter les différences, à gérer les conflits, sont les plus-values des teams building et team coaching animés par des coachs⁶⁵.

- Un coache interne

Ce type de coache est offerts à un plus grand nombre, le coache interne, par sa connaissance de l'entreprise, peut aussi agir sur des problématiques liées à des enjeux stratégiques ou organisationnels⁶⁶.

4-1- 4-au niveau des instances représentatives du personnel

Cette notion favorisent l'expression des problématiques rencontrées au sein de l'organisation dans le cadre de leurs prérogatives respectives qui peuvent parfois de recouper, ainsi elle joue un rôle de transmission de l'information, de filtre et de mise a l'ordre du jour de points pouvant nécessiter débat ou concertation⁶⁷.

A- le comité d'entreprise : est une institution permettant aux salariés de faire connaitre leurs avis sur les décisions prises par l'employeur sur la marche générale de l'entreprise, l'organisation de travail, les techniques de production et les formations professionnelles.

Le comité d'entreprise doit être consulté avant un certain nombre de décisions et émet ensuite un avis ou des vœux sur la question qui lui a été soumis, sans qu'il y ait une obligation de l'employeur de suivre l'avis de la CE⁶⁸.

B -les délégués du personnel : dans les entreprises de dix à cinquante salariés, les délégués du personnel ont les mêmes missions et les mêmes moyens que les membres des CHSCT,

Selon le code de travail, article L.2313 : les délégués du personnel ont pour mission de présenter aux employeurs des réclamations individuelles ou collectives et peuvent aller

⁶⁵ Op, cit, P134.

⁶⁶ Op,cit,P135

⁶⁷ Op, cit, P134

⁶⁸ J.édouard Gresy, R.Pérez, Nuckel, P.emont, op, cit, p134.

jusqu'à saisir l'inspection du travail dans le cadre de son contrôle de l'application du code de travail.

Autre mot dit, les DP s'assurent du respect par l'employeur de l'ensemble des obligations qui s'imposent à lui et sont investis de plusieurs missions comme :

- Communiquer à la CE et au CHSCT les questions relevant de leurs compétences.
- Elire, avec la CE au sein du collègue désignatif, les membres du CHSCT.
- Faire également des suggestions sur l'organisation générale de l'entreprise.

En cas d'absence de la CE dans une organisation, ils exerceront la totalité ou une partie des attributions économiques de la CE, il en est de même en cas d'absence de CHSCT⁶⁹.

C- le comité d'hygiène, de sécurité, et des conditions de travail

Le CHSCT est un acteur essentiel de la lutte contre les risques psychosociaux, son rôle doit être renforcé pour rester un acteur déterminant en matière de santé au travail et de prévention, il s'agit aussi d'un lieu de rencontre des acteurs de l'entreprise sous la bannière des conditions de travail lui permettant d'être une force de proposition de tout premier ordre que l'employeur ne peut normalement pas ignorer⁷⁰.

4-1-5-au niveau des personnes ressources⁷¹

Il désigne à la fois, les ressources internes spécifiques et de structures précises que l'organisation peut mobiliser pour faciliter la gestion des RPS au sein de l'organisation.

A-lignes téléphoniques d'accompagnement : c'est de mettre en place des lignes téléphonique anonyme qui permet aux personnes de parler de leurs difficultés avec un professionnel qualifié.

B-correspondant RH : des personnes spécifiques au sein des RH servent de correspondants ou de conseillers pour des situations difficiles, leur rôle est d'apporter un conseil aux personnes qui les saisissent, si nécessaire, de les réorienter vers les personnes et procédures appropriées

C-médecin, infirmier, psychologues du travail : ils jouent un rôle dans la structure de l'organisation, pour assurer l'accompagnement approprié des personnes⁷².

⁶⁹ Op, cit, P134.

⁷⁰ C.Lagabrielle, S.Laberon, op, cit, p133.

⁷¹ J.édouard Gresy, R.Pérez, Nuckel, P.emont, op, cit, P138.

D-assistants sociaux : c'est de mettre en place des assistants sociaux pour accompagner, orienter et conseiller leurs salariés sur leurs problématiques de la vie quotidienne.

E-personne de confiance, mentors : il s'agit de mettre en place des personnes qui accompagnent et conseillent de manière informelle les employés souhaitant exposer leurs problèmes ou leur mal-être⁷³.

F-commission contre le harcèlement : il constituées à la fois de représentants de la direction, permettent aux employés de présenter des cas de harcèlement moral ou sexuel par une voie formelle⁷⁴.

4-2-sur le plan externe de l'entreprise

4-2-1-l'ergonomie

Selon le dictionnaire de Larousse, l'ergonomie est une étude de travail dans l'entreprise, visant à améliorer les conditions de travail et à accroître la productivité.

Selon la SELF 1970, l'ergonomie peut être définie comme l'adaptation du travail à l'homme, ou, plus précisément, comme la mise en œuvre de connaissances scientifiques relatives à l'homme et nécessaires pour concevoir des outils, des machines et des dispositifs qui puissent être utilisés avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité⁷⁵.

Ses buts ce sont les suivants :

- Réduire les erreurs et les possibilités de celles notamment celles menant à des risques physiques.
- Sauvegarder la sécurité et réduire les accidents, le stress et la pression différente sur les individus.
- Amélioration de lieu de travail.

4-2-2-Assistance et aide aux victimes

Un système d'assistance et d'aide aux victimes peut être mis en place, composé d'équipe externes à l'organisation, afin d'accompagner et d'aider les salariés en souffrance⁷⁶.

⁷² OP, cit, p139.

⁷³ OP, cit, p139.

⁷⁴ OP, cit, p140.

⁷⁵ P. Falzon « ergonomie » 1^{er} édition, 2004, p17.

⁷⁶ J.édouard Gresy, op, cit, p140.

4-2-3-médiateurs externes

Ils sont souvent appelés pour gérer des cas sensibles et complexe, par exemple en termes de confidentialité ou au regard du nombre d'acteurs impliqués.

Les organisations peuvent aussi faire appel à des médiateurs externes, indépendants ou faisant partie de cabinets ou de centres de médiation⁷⁷.

3-2-4-enquêteurs

Dans les certains dossiers qui préoccupent les organisations, comme par exemple le harcèlement, des enquêteurs peuvent être mandatés, qui procéderont par une série d'entretiens avec les équipes et leurs managers, pour donner leur avis motivé sur la situation⁷⁸.

4-2-5-consultation légales

C'est de permettre aux employés d'avoir accès à des consultations légales sur leur situation auprès d'avocats, aux frais de la société, sous certaines conditions.

4-2-6-au niveau de la justice

Le dernier recours est celui de l'appareil judiciaire afin de défendre ce que l'on estime être ses droit.

- Conciliations devant le conseil des prud'hommes : c'est une juridiction spéciale du travail, de première instance, prévoit une procédure de conciliation, qui se fait par un représentant des salariés et un représentant des employeurs, en cas de désaccord persistant, il y a renvoi devant le bureau de jugement⁷⁹.
- Médiations judiciaires : avec l'accord des parties, en cas des conflits du travail, le juge propose des médiateurs, des médiateurs externes vont alors essayer de faciliter la communication entre les parties dans la recherche d'une solution.

En cas d'échec de la médiation, l'affaire reprend son cours judiciaire⁸⁰.

- Jugements : les parties conservent la possibilité de faire appel du jugement devant la chambre sociale de la cour d'appel

Selon Sophie JULLIOT les 4 acteurs suivants sont des acteurs concernés par la démarche de prévention⁸¹ :

⁷⁷ Op, cit, p140.

⁷⁸ Op, cit, p140.

⁷⁹ Op, cit, p141.

⁸⁰Op, cit, p141.

✓ **L'employeur**

C'est le premier acteur interne concerné par la démarche de prévention, puisqu'il doit prendre les mesures appropriées et les mettre en œuvre conformément aux principes généraux de prévention énumérés par le code de travail.

✓ **Le salarié**

Son action est déterminante : dans un premier temps, il faut qu'il parvienne à exprimer la souffrance dont il est victime avant, dans un second temps, d'être dans une logique de dénonciation et de médiation de la situation.

✓ **Les représentants syndicaux et représentants du personnel**

Ces consultants ont pour objectifs de :

- L'analyse des conditions de travail et des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs et, en particulier, les femmes enceintes.
- La vérification, par des inspections et des enquêtes, du respect des prescriptions législatives et réglementaires et de la mise en œuvre des mesures de prévention préconisées.
- Le développement de la prévention par des actions de sensibilisation et d'information.
- L'analyse des circonstances et des causes des accidents du travail ou des maladies professionnelles ou à caractère professionnel.

✓ **L'inspecteur du travail**

Il joue le rôle d'une « tête de réseau » en sollicitant à la fois l'avis du médecin du travail et celui des ingénieurs-conseils de la CARSAT, dialoguer avec les instances représentatives du personnel et notamment les membres des CHSCT, collecter les informations fournies par les salariés.

⁸¹ Y, Grasset, M. Debout, S, Rouat, op, cit, p40, 42, 43, 44.

Conclusion

La prévention et la gestion des RPS constituent un enjeu important des politiques de santé au travail. Pourtant, nous ne pouvons que déplorer une insuffisance dans la prévention de ces risques et notamment dans la prévention primaire. Des outils permettant d'aider les entreprises à prévenir et à gérer ce genre de risques leur permettant une meilleure coopération entre les acteurs. Pour cela, la prévention et la gestion des RPS doivent devenir une priorité pour les entreprises ... d'autant plus que plusieurs rapports ont mis en avant le fait que la prévention et la gestion des RPS constitue « un atout pour la performance de l'entreprise ». Il s'agit très précisément de développer une stratégie de prévention des risques professionnels, en particulier des RPS, qui soit intégrée au fonctionnement de l'entreprise.

CHAPITRE III :

Etat des lieux des RPS au sein de l'entreprise ALFADITEX

Introduction

Après avoir présenté le cadre théorique de notre thématique, nous passons à la présentation du cadre pratique sur la gestion des risques psychosociaux organisationnels. À travers le présent chapitre, nous allons procéder à une présentation de l'entreprise «TDA SPA Complexe Industriel ALFADITEX », par la suite nous exposons notre méthodologie de la recherche et la méthode de collecte de données, et en dernier lieu l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus.

1-Présentation de l'entreprise ALFADITEX

ALFADITEX est une entreprise par action (SPA) à caractère industriel et commercial, spécialisé dans le traitement des déchets pour la fabrication des textiles industriel tel que : les tissus cadres, les arraches, le tapis moquette, les divers feutres et les ouates, son nom complet est « TDA SPA Complexe Industriel ALFADITEX ». Sa direction générale est située à Alger « textile divers Algérie », son objectif depuis sa création étant de satisfaire la demande nationale en produit textiles et leurs dérivés.

1-1Historique de l'entreprise ALFADITEX

Elle se situe sur la route nationale RN26 reliant Bejaia-Alger, son siège situe à Rmila localisé à la daïra Elkseur, wilaya de Béjaia. L'entreprise est passée par plusieurs mutations économiques nationales. Elle est issue de la société mère SONITEX qui fut créée en 1966 par ordonnance numéro 66-218, le complexe a été mis en production en 1982, puis avec la restructuration de SONITEX en 1983, le complexe devient une unité Inditex créée par le décret numéro 82-398 du 04 décembre 1982 dont le siège était situé à m'sila. Le complexe passe à l'autonomie en janvier 1998 et devient ALFADITEXE (Algérie fabrique divers textiles) dans le cadre de sa filiale avec l'unité de transit de Béjaia qui est lui rattachée, filiales de groupe industriel TEXMACO (textile Manufacturing Company). Elle est inscrite au registre de commerce sous le numéro 182279B98, avec un capital social de 5.000.000.000 da, elle s'étend sur une superficie totale de 22 hectares dont 18h couverts, elle emploie 852 salariés.

1-1-1 Donnée générale sur l'unité ALFADITEX

1-1-1-1-Localisation

Le complexe « TEXALG SPA unité ALFADITEX » est sis sur la RN 26 remaila commune de FINAIA, dans la wilaya, y compris son siège. Il est implanté sur une parcelle de

terrain d'une superficie de (189 829m²), les terrains sont excédentaires et permettent des extensions. L'entreprise dispose de deux autres parcelles de terrain, la première étant l'extension de l'usine sur laquelle sont implantés des logements de fonction (la base de vie de l'entreprise), cette parcelle a une superficie de (33 336m²). La seconde sur laquelle est implantée une station de pompage de l'eau d'un forage dans le lit d'oued Soummam, cette parcelle a une superficie de (505m²).

1-1-1-2-Les frontières de l'entreprise

L'usine est délimitée au nord par une carrossable et des terres agricoles (oliviers), au sud par la route nationale°26, à l'est par une piste carrossable et des terres agricoles (oliviers), et en fin à l'ouest par oued REMILA.

1-1-1-3-Accessibilité du terrain

-Accessible aux poids lourds plus de 15 tonnes et moins de 30 tonnes.

-En bordure de la route nationale N°26 allant de la route nationale N°5 vers Bejaïa et Jijel.

-A 35km de l'aéroport de Bejaïa.

-A35km du port maritime et commercial de Bejaïa.

1-1-1-4-Effectif : L'usine possède un effectif total estimé à **336** repartis dans les déférences catégories :

-Permanents 310

-Les contrats à durée déterminé (CDD) 120.

-C.T.A contrat 10.

-cadre : 44.

-Maitrise : 42.

-exécuteur : 250.

1-1-1-5-Produit fabriqués : TEALG SPA unité ALFADITEX possède plusieurs types de produit :

-tapis-moquette aiguilletés.

-ouates de diverses masses surfaciques.

-molletons et serpillières.

- feutres en diverses masses surfaciques.

-coton nappé.

-tissus d'ameublement.

- Tissus d'ameublement.
- Tissus d'habillement.
- Tissus peluche.

1-1-1-6-Capacité de stockage

Tableau 02 : Capacité de stockage

Capacité de stockage	Ml
Matières première	2.00ml
matière consommable	18.000ml
produit fini	242.320ml

1-1-1-7-objectif de TEXALAG : L'objectif essentiel de l'unité depuis sa réaction étant de satisfaire à la demande nationale en produits textiles et leurs dérivés. Mais actuellement « le but complexe est d'arriver à exister sur le marché », surtout avec la libération des importations des produits textiles en 1995, elle cherche aussi à dégager une meilleure rentabilité et déterminer les produits à fabriquer avec un rendement économique certain et en fin assurer la réalisation des produits.

1-1-1-8-l'organisation interne de l'entreprise ALFADITEX

L'entreprise « ALFADITEX » est une structure fonctionnelle et hiérarchique qui sert à garder la flexibilité nécessaire pour répondre d'une meilleure façon aux exigences de l'environnement externe. L'entreprise dispose un capital social d'administration composé de :

- un PDG au niveau d'Alger.
- un directeur général de l'unité.
 - Directeur de production.
 - Directeur de maintenance.
 - Directeur d'exploitation.

1-1-1-9-présentation de quelques départements de ressource humaine

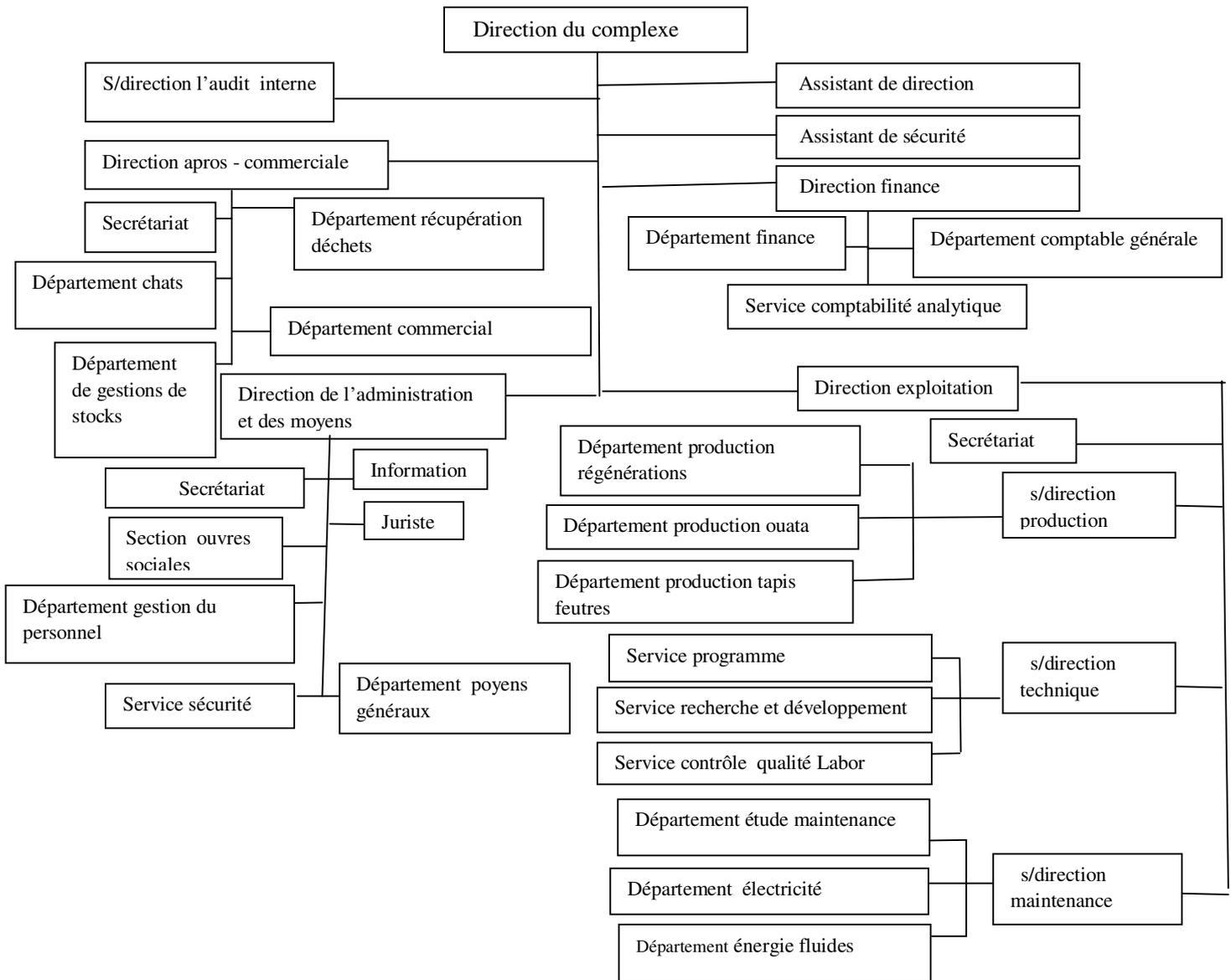
- la fonction du service des carrières et des formations

Le service gestion des carrières et des formations est supervisé par le chef de service qui exécute plusieurs taches au sein de l'entreprise, et ce depuis le recrutement des candidats passant ensuite par le suivi de leurs formations et promotion .dans ce cadre ses principales missions sont comme suit :

- trier les candidats pour le recrutement.
- sélectionner les offres d'emploi et d'analyser les demandes d'emploi.

- convoquer et recevoir les candidats
- conduire les entretiens et les sélections.
- procéder à l'installation des employés recrutés nouvellement
- effectuer le suivi de la fonction des employés et leur promotion.

1-2 L'organigramme de l'entreprise



Source : document interne à l'entreprise

2- Méthodologie de la recherche

Nous avons utilisés deux méthodes empiriques qui sont efficaces pour collecter des informations nécessaires pour notre thème de recherche, la première méthode c'est le

questionnaire qui est une méthode quantitative de collecte de données, et la deuxième c'est la méthode qualitative qui est l'entretien.

2-1 Le questionnaire

Le questionnaire qui est composé d'une série de questions ayant pour but de quantifier et de comparer des informations, constitue un élément essentiel de notre enquête car il nous a permis de collecter des données indispensables à notre travail de recherche. Alors nous avons établi 26 questions qui sont réparties sur 5 axes dans le but d'apporter des éléments de réponse à notre problématique de départ. Les axes sont les suivants :

- Axe 01 : Le profil des répondants
- Axe 02 : Ce qui concerne le concept de risque psychosocial
- Axe 03 : Ce qui concerne les types de risque psychosocial
- Axe 04 : Ce qui concerne les causes (facteurs) de RPS
- Axe 05 : Ce qui concerne les conséquences des RPS
- Axe 06: Ce qui concerne le comportement du personnel face au RPS

2-2 L'entretien

C'est une méthode qualitative de recueillir des données dans notre thème de recherche. L'entretien était en face à face et par email, l'atout du premier entretien c'est que les répondants peuvent être observés et analysés et pour l'entretien par email c'est que le chercheur n'influence pas les réponses des répondants par sa présence. Notre entretien reparti en deux axe le premier c'est l'entretien par email ce qui concerne la définition, les types ainsi les causes des risques psychosociaux, le deuxième axe c'est l'entretien en face à face qui détermine les informations sur les conséquences, les acteurs, la prévention et la gestion des RPS.

- Axe 01 : concerne la définition, les types et les causes des RPS
- Axe 02 : cet axe contient 7 questions, sur les conséquences, la prévention et la gestion des RPS dans cette entreprise.

2-3 Le choix et la taille de l'échantillon

Nous avons sélectionné au hasard 70 personnes comme échantillon à étudier, mais nous avons malheureusement reçus que 50 questionnaires remplis.

3-Analyse et interprétation des résultats

Dans ce point, nous allons présenter et tenter d'analyser les résultats obtenus du terrain en vue d'apporter des éléments de réponse à notre problématique de recherche.

3-1-L'analyse de questionnaire et l'interprétation des résultats

Tableau 03 : ce qui concerne le profil des répondants

Axe 01 : le profil des répondants			Fréquence	%	
1	Sexe	Femme	09	18	
		Homme	41	82	
Totale			50	100	
2	âge	[20,30[06	12	
		[30,40[26	52	
		[40,60[18	36	
		Plus de 60 ans	00	00	
Totale			50	100	
3	Catégorie socioprofessionnel	Cadre	12	24	
		Maitrise	13	26	
		Exécuteur	25	50	
Totale			50	100	
4	Situation familiale	Célibataire	17	34	
		marié	Avec enfant	25	50
			Sans enfant	8	16
Totale			50	100	

À partir des informations obtenus du tableau ci-dessus, on constate que 82% de l'échantillon est de sexe masculin et 18% de sexe féminin, chose qui prouve que l'entreprise recrute plus d'hommes que de femmes et cela est dû au fait que le service de production nécessite une force physique qu'on trouve chez l'homme et non pas chez les femmes.

Concernant l'âge des employés de l'entreprise, on constate que la grande majorité est âgée de 30 à 40 ans qui est l'âge adéquat en terme de force de travail et de stabilité due à des responsabilités familiales, alors que les plus jeunes ont tendance à aller d'une entreprise à une autre à la recherche de meilleures opportunités, et la tranche d'âge entre 40 à 60 ans est proche de partir à la retraite, cela est confirmé dans les résultats de la case situation familiale.

Les données de la catégorie socioprofessionnelle nous montrent que l'entreprise se compose de 50% des exécuteurs, et les 50% restants sont répartis entre cadres 24% et maîtrise 26%, cela peut être expliqué par le fait que cette entreprise nécessite plus d'exécuteurs que les

autres catégories, car la production repose essentiellement sur l'effort fournis par les exécuteurs.

Tableau 04: Ce qui concerne le concept de risque psychosocial

Axe 02 : le concept de risque psychosocial			Fréquence	%
5	C'est quoi pour vous un risque psychosociale	-c'est de mettre un salarié en danger	16	32
		-c'est un risque difficile à définir	08	16
		-c'est un risque facile à gérer	02	04
		-c'est une situation de travail où sont présents le stress, les violences internes ou externe.	24	48
Totale			50	100
6	Le risque psychosocial touche :	La santé mentale du salarié	12	24
		La santé physique du salarié	08	16
		La vie sociale de salarié	06	12
		Les trois propositions en même temps	24	48
Totale			50	100

Les réponses apportées à la question cinq sont très diversifiées, ce qui prouve que tous les employés n'ont pas la même définition de ce qui est un RPS, pour 48% de l'échantillon un RPS est une situation de travail où se présentent le stress et les violences internes ou externes, alors que 32% de l'échantillon voit que la notion RPS, c'est comme de mettre un salarié en danger, puis pour 16% de l'échantillon le RPS est un risque difficile à définir, enfin 4% de l'échantillon considère le RPS comme un risque facile à gérer, les données recueillis à partir de cette question prouvent que la majorité des employés sont conscients des RPS qui sont présents dans leurs domaine de travail, ce qui explique que ces employés ont déjà fait face à cette situation soit en l'expérimentant directement ou en le voyant de près chez un collègue, chose que nous avons constaté lors de nos conversations avec les employés de l'entreprise. Ce qui relie directement à la question suivante en ce qui concerne les effets de RPS, nous avons 48% des travailleurs qui voient que les RPS touchent la santé mentale, physique et sociale du salarié, et après 24% voient que les RPS touchent juste la santé mentale du salarié, et ensuite 16% d'échantillon disent que les RPS touchent également la santé physique du salarié, et enfin 12% de salariés voient que les RPS touchent la vie sociale de salarié.

Tableau 05 : Ce qui concerne les types des risques psychosociaux

Axe 03 : les types des risques psychosociaux			fréquence	%
7	Avez-vous déjà été confronté à un RPS	Oui	30	64
		Non	20	36
Totale			50	100
8	Si oui, de quel type	Stress	18	60
		Harcèlement	06	20
		Violence	03	10
		Dépression	00	00
		Impasse conflictuelle	03	10
		Mal être	00	00
Totale			30	100

Les données de ce tableau déterminent d'une part que 64% des travailleurs ont été confrontés à des RPS, dont 60% au stress et les autres repartis sur les 3 propositions restantes, d'autre part 36% sont des salariés qui n'ont pas été confrontés à un RPS. On déduit donc que le RPS le plus présent dans l'entreprise est le stress.

Tableau 06 : ce qui concerne les causes majeures des RPS

Axe 04 : les principales causes des RPS			fréquence	%
09	Conditions de travail	Mauvaise	15	30
		Acceptable	35	70
Totale			50	100
10	Est-ce que le transport est assuré par l'entreprise, ou par vos propres moyens ?	Assuré par l'entreprise	45	90
		Tous moyens	05	10
Totale			50	100
11	Vous sentez vous en sécurité ?	Oui	43	86
		Non	07	14
Totale			50	100
12	Votre relation avec votre chef ?	Bonne	32	64
		Moyenne	16	32
		Mauvaise	02	04
Totale			50	100
13	Vous travaillez	En groupe	40	80
		Individuellement	10	20
Totale			50	100
14	Est-ce que vous avez les outils nécessaires pour l'accomplissement de votre travail ?	Oui	39	78
		Non	11	22
Totale			50	100
15	A votre avis quel est le principal élément qui affecte votre état psychologique ?	La nature et les conditions de travail	08	16
		La baisse de salaire	22	44

Chapitre 03 : Etat des lieux des RPS au sein de l'entreprise ALFADITEX

		Nature des relations au travail et familiale	20	40
Totale			50	100

Ce qui concerne l'axe 04 qui présente les causes de RPS, nous avons les données suivantes :

- Les conditions de travail sont jugées comme acceptables par 70% de l'échantillon, et comme mauvaises par le reste qui de 30%.
- Le transport est assuré par l'entreprise selon 90% de l'échantillon, alors que 10% utilisent divers moyens.
- 86% des employés se sentent en sécurité au sein de l'entreprise, contre 14% qui voient qu'ils ne sont en sécurité.
- 64% des travailleurs jugent qu'ils entretiennent de bonnes relations avec leurs chefs, 32% voit qu'ils ont une relations moyenne avec leurs chefs, et enfin 4% déclarent que leurs relations avec leurs chefs est mauvaise.
- 80% des salariés travaillent en groupe, 20% en individuel.
- 78% des salariés voient que l'entreprise l'aura fourni les outils nécessaires à l'accomplissement de leur travail, et 22% des travailleurs réclament qu'ils n'ont pas les outils nécessaires.
- Selon 44% de l'échantillon, la baisse de salaire est jugée comme le principal facteur qui impacte l'état psychologique des employés, 40% de l'échantillon jugent que la faute revient à la nature des relations familiale et des relations au travail, enfin 08% voient que c'est la nature de travail et ses conditions qui est l'élément qui influence le plus leur état psychologique.

On remarque d'après les réponses apportées aux questions ci-dessus que les conditions de travail ainsi que les relations au sein de l'entreprise sont favorable, chose qui a fait en sorte de diminuer la présence des RPS, néanmoins la baisse de salaire reste toujours une source de stress sur laquelle les responsables de l'entreprise doivent se pencher afin de prévenir tout éventuelle source de risque.

Tableau 07 : ce qui concerne les conséquences des RPS

Axe 05 : Les conséquences des RPS			fréquence	%
16	Pour vous quelle est le résultat d'un stress ?	La colère	26	52
		Manque d'envie au travail	10	20
		l'incapacité d'accomplir les taches	14	28

Chapitre 03 : Etat des lieux des RPS au sein de l'entreprise ALFADITEX

Totale			50	100
17	L'harcèlement verbale conduit le salarié à:	L'absentéisme	31	62
		La peur de travailler	12	24
		La démission	07	14
Totale			50	100
18	La violence touche :	La santé physique d'un travailleur	05	10
		La santé mentale d'un travailleur	18	36
		Les deux en même temps	27	54
Totale			50	100

- 52% de l'échantillon concèdent que le stress génère de la colère, tandis que 28% relie cet effet à l'incapacité d'accomplir les tâches, enfin 20% pensent que le stress conduit au manque d'envie au travail.

- on a 62% des participants qui pensent que le harcèlement verbale conduit le salarié à l'absentéisme, 24% à la peur de travailler, et enfin 14% à la démission.

- La violence touche la santé physique et mentale d'un travailleur selon 54% des participants, que la santé mentale d'un travailleur selon 36% de l'échantillon et seulement la santé physique d'un travailleur selon 10% des participants.

D'après les réponses apportées aux précédentes questions on a conclu que les effets des RPS se manifestent différemment d'une personne à un autre.

Tableau 8 : Comportements du personnel adopté face à un risque psychosocial

Axe 06 : Comportements du personnel face à un risque psychosocial			F	%
19	Dans une situation stressante vous	Demander de l'aide à votre ami dans le travail	08	16
		Votre chef vous aide à dépasser cette situation	10	20
		Vous faite autre chose pour vous soulager	12	24
		Ne rien faire jusqu'à ce que vous calmer	20	40
Totale			50	100
20	Lorsque vous avez plusieurs taches à effectuer en même temps vous :	commencer par la tâche la plus prioritaire	27	54
		Organiser votre temps	10	20
		Demander de l'aide aux autres collaborateurs ou à votre chef	13	26
Totale			50	100
21	Une situation conflictuelle est généralement résolue par :	Votre chef	24	48
		Vous-même	20	40
		Changement de poste ou un déplacement	06	12
Totale			50	100

Chapitre 03 : Etat des lieux des RPS au sein de l'entreprise ALFADITEX

22	Lorsque des nouvelles machines arrivent l'entreprise vous :	Apprend d'abord comment elles fonctionnent	30	60
		Donne une période d'essai surveillée	19	38
		Vous vous débrouillez sans aide	01	02
Totale			50	100
23	Lors de faute au travail vous	Avez peur de perdre votre emploi	18	36
		Savez que votre chef vous donnera une chance, donc vous n'avez pas peur	32	64
Totale			50	100

De tableau ci-dessus nous avons collectés les informations suivantes :

- 40% des participants jugent que dans une situation stressante ils préfèrent ne rien faire et attendre jusqu'à ce qu'ils se calment, 24% préfèrent faire autre chose pour se soulager, 20% considèrent que c'est aux chefs que revient de les aider à dépasser cette situation, et 14% des travailleurs préfèrent demander de l'aide a leurs amis au travail.
- Lorsque ya plusieurs taches à effectuer en même temps : 54% de l'échantillon voit qu'ils doivent commencer par la tâche la plus prioritaire, pendant que 26% choisissent de solliciter l'aide des autres collaborateurs ou de leurs votre chefs, tandis que 20% voient qu'ils doivent organisez leurs temps.
- Lors d'une situation conflictuelle 48% de l'échantillon pensent que c'est au chef qu'incombe la responsabilité d'apporter une résolution, 40% voient que c'est à eux de résoudre le conflit, enfin 12% de l'échantillon trouvent la solution dans le changement de poste ou le déplacement.
- Lorsque l'entreprise acquière de nouvelles machines : on a eu des réponses diversifiées, 60% disent que l'entreprise leur apprend d'abord comment elles fonctionnent, l'entreprise donne une période d'essai surveillée selon 38% des participants, tandis que 02% préfèrent se débrouiller sans aide.
- Lorsque les employés commettent une faute au travail : 64% n'ont aucune crainte d'être licencié car ils savent pertinemment que leur chef leurs donnera une chance, suspendant 36% de cette échantillon on peur de perdre leurs emplois.

On a conclu d'après les données de tableau précédent que le personnel de l'entreprise adopte un comportement rationnel face à des situations de RPS.

3-2-Analyse et traitement des résultats de l'entretien

Le rôle de cette analyse est de déterminer les résultats obtenus des entretiens que nous avons faites, nous avons reparti cet entretien sur 2 personnes qui et leurs réponses ce sont les suivants :

1-Le chef de service formation et carrière

Question n° 01 : comment vous définissez un risque psychosociale ?

Réponse : la déférence d'âge est un facteur important qui cause psychosociale.

Le répondant voit que le RPS liée directement à la déférence d'âge.

Question N°02 : à votre avis quels sont les causes des risques psychosociaux reconnus dans votre entreprise?

Réponse : je reviens à la différence d'âge qui fait référence à deux générations qui ne se comprennent pas, les moins de 30 ans et les plus de 50, de faite que l'ancienne génération ne tolère pas certain comportement de la nouvelle génération, comme l'utilisation des moyens de télécommunication, en l'occurrence le téléphone portable par la nouvelle génération donnant de l'anxiété aux anciens qui craigne d'éventuels accidents causés par ces mêmes moyens de faite qu'il déconcentre son utilisateur le mettant en danger, un événement que j'ai déjà vécu dans cette entreprise.

Question N°03 : À votre avis les RPS se manifestent plus dans le travail en groupe ou individuel?

Réponse : je vois que les RPS se présentent plus pendant le travail en groupe car des divergences existent et les points du vue se différent causant des disputes qui sont susceptibles d'engendrer de la colère.

Question N°04 : À votre avis quel est le service ou le département le plus touché par les RPS ?

Réponse : presque tous les départements, vu la minorité des anciens travailleurs.

Question N°05 : À votre avis quels sont les conséquences des RPS sur votre entreprise et sur la santé du travailleur ?

Reponse : les conséquences sont les conflits entre les deux générations.

Question N°06 : est ce que vous avez rencontré une situation grave ou ce présente un ou plusieurs RPS ?

Réponse : Oui, j'ai déjà été confronté a une situation très difficile dans les années 2008 et 2010 suite a un cas de surmenage l'entreprise a due licencier 180 exécuteurs, 20 agents de maitrise et 14 cadres.

- Si oui, quels sont les causes, les conséquences et les procédures utilisées pour gérer cette situation ?

Pour procéder au dit licenciement, l'entreprise nous a exigés à moi et 12 de mes collègues de préparer les dossiers de carrière de ces employés afin de payer leur droits, sachant que a cette époque le travail se faisait manuellement sans l'aide d'un outil informatique, et dans un délai très court, donc le travail s'entassait menant a une surcharge qui nous a mets dans une situation de pression causant un stress, qui m'a conduit à l'hôpital. Afin de me soulager le directeur de l'entreprise ma donné un congé jusqu'à rétablissement total.

D'après ces réponses on remarque deux nouveaux facteurs des RPS qui sont la déférence d'âge et l'utilisation des moyens de communication, et la nouvelle génération ne respecte pas le règlement intérieur de l'entreprise.

2-Le chef de service de personnel

Axe 01 : concerne les généralités des risques psychosociaux

Question 01 : comment définissez vous un risque psychosocial ?

Réponse 1 : Se sont les risques pour la santé physique et mental des travailleurs causés par les conditions d'emploi et l'organisation de travail et les relations de travail.

Question 02 : À votre avis quels sont les causes des risques psychosociaux reconnus dans votre entreprise?

Réponse : Les risques psychosociaux reconnus dans notre entreprise :

- Environnement socioéconomique de l'entreprise.
- Relations de travail entre collègues/ hiérarchie.
- Répartition des taches (mauvaise/causes liés à la qualité des taches).
- Nuisances physiques (bruit. chaleurs poussière....).

Question 03 : À votre avis les RPS se manifestent plus dans le travail en groupe ou individuel?

Réponse : il y'a des risques en groupe et des risques individuel.

Et les risques en groupe sont les plus fréquents dans notre entreprise

Question 04 : À votre avis quel est le service ou le département le plus touché par les RPS ?

Réponse : ces risques sont partout dans l'entreprise mais les travailleurs de la production sont les plus touchés.

Axe 02 : concerne les conséquences, la gestion et la prévention des risques psychosociaux

Question 05 : À votre avis quels sont les conséquences des RPS sur votre entreprise et sur la santé du travailleur ?

Réponse : je dis que l'absentéisme, la baisse de production, grèves, et la perte de qualification sont les conséquences des RPS sur l'entreprise ainsi que les maladies, les accidents de travail et les troubles de sommeil et peut y aller jusqu' ou suicide sont des conséquences sur les travailleurs.

- **Question N°06 :** êtes vous inquiet ou stressé pendant la situation du Covid-19 ?

Explique ?

Réponse : Lors de la crise épidémique du Covid-19, des mesures de prévention ont été appliquées afin de réduire la contamination et éviter la panique, notamment :

- La désinfection des lieux et surfaces de travail.
- La distribution de bavettes ; gel et produits détergents.
- Arrêt de toute chose ou appareil susceptible d'être un moyen de contamination (pointeuse...)
- Octroie d'un petit matériel de détection (thermomètre électronique. Vêtement de protection pour les deux infirmiers un travail la nuit autre travail dans la journée.
- Renvoi de toute personne (interne ou externe) suspect d'être contaminé.
- Diminuer les contacts physiques entre travailleurs et entre ateliers
- Organisation d'une campagne de vaccination au sein de l'entreprise. (EPSP de Sidi Aich)

Question N°07 : est ce que vous avez rencontré une situation grave ou se présente un ou plusieurs RPS ?

Réponse : Non, Heureusement je n'ai pas eu à faire face à une situation de RPS très grave mais des petits moments du stress n'épargnent personnes.

3-3-Synthèse des résultats

Le stage que nous avons effectué au sein de l'entreprise d'accueil ainsi que les données collectées via l'entretien et le questionnaire que nous avons réalisé avec un certain nombre d'employés nous ont permis enfin de compte de dégager la synthèse suivante concernant la situation des risques psychosociaux de l'entreprise Alfaditex:

3-3-1-définition de RPS

Le chef de service personnelle nous a défini les RPS chez TDA SPA Alfaditex comme les risques pour la santé physique et mentale des travailleurs causés par les conditions d'emploi et l'organisation de travail ainsi que les relations au travail, par contre le chef de service formation et carrière voit que la déférence d'âge est reliée directement aux RPS, enfin les résultats des questionnaires sur l'ensemble des réponses collectés, les RPS se définissent d'abord comme une situation de travail où sont présents le stress, puis comme des violences internes ou externe.

3-3-2-les types des RPS

Par rapport aux résultats de questionnaire on trouve que le stress, le harcèlement, la violence et l'impasse conflictuelle sont des types connus dans cette entreprise, et le RPS le plus présent est le stress.

3-3-3-les causes (facteurs) de RPS

Selon le responsable de service formation et carrière, les causes des RPS sont dues principalement à l'âge (deux génération qui ne se comprennent pas), et aux télécommunications (surtout le téléphone portable) et la surcharge au travaille. Par contre, pour le chef de service personnel, l'environnement socioéconomique de l'entreprise, les relations au travail entre collègues/hiérarchie, la répartition des tâches (mauvaise/causes liés à la qualité des taches) et les nuisances physiques (bruit. chaleurs poussière....) sont les facteurs qui déclenchent le plus des RPS, mais par rapport au résultat de questionnaire, la majorité voit

que la baisse du salaire est un facteur essentiel du RPS, leur causant entre autres ce stress quotidien dû à la faiblesse de leur niveau de vie et de leur pouvoir d'achat.

3-3-4-les conséquences des RPS

Le chef de service personnel nous a dit que l'absentéisme, la baisse de production, les grèves et les pertes de qualifications sont des conséquences des RPS pour l'entreprise elle-même, ainsi que les maladies, les accidents de travail, troubles de sommeil et pire encore avec des idées suicidaires pour certains, tous ces éléments sont des conséquences des RPS sur les travailleurs. Quant au chef de service formation et carrière, il considère le non respect du règlement intérieur comme la principale conséquence des RPS. Enfin, les résultats du questionnaire soulignent que les effets des RPS se manifestent différemment d'une personne à un autre.

Par ailleurs, notre conversation avec certains employés nous a permis de retenir que leur entreprise n'a pas mis à leur disposition ni psychologue, ni médecin, mais elle s'est juste contentée d'un infirmier. Ceci dit que cette entreprise ne prend pas en considération le danger et surtout les conséquences graves que peuvent engendrer les RPS sur le vécu des travailleurs, même si les résultats du questionnaire nous montrent qu'elle arrive à gérer les RPS dès leur apparition, il lui reste cependant à mettre en place une démarche pour les prévenir.

Conclusion

D'après notre recherche, nous avons constaté que les travailleurs du service de production sont plus touchés par les RPS, car ils sont confrontés à des situations difficiles dans leur travail (bruit des machines, chaleurs, poussière...), ainsi la baisse du salaire, les relations familiales, relations sociales au travail et la déférence d'âge sont des facteurs déclencheurs des RPS chez les travailleurs de cette entreprise et affectent négativement leur vie privée.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

Conclusion générale

Arrivée à terme de cette recherche sur la gestion des risques psychosociaux au niveau de l'entreprise TDA SPA ALFADITEX, nous avons conclu que les RPS est une forme de risque omniprésente dans tout secteur d'activité confondus, et peut mettre en danger toute personne travaillant au sein d'une organisation, ils prouvent affecter non seulement la santé mentale et physique des ouvriers mais aussi la performance de l'entreprise elle-même en entraînant une baisse de régime dans le chiffre d'affaire et un milieu de travail inconvenable.

Nous rappelons que notre problématique principale était « **Quels sont les principaux risques psychosociaux auxquels l'entreprise ALFADITEX fait face ?** »

Afin de répondre à cette problématique, nous avons eu recours à un cadre théorique, qui nous a permis d'aborder les notions de base de notre thématique de recherche à savoir les RPS, leurs définitions, types, facteurs et conséquences ainsi que la démarche de prévention et le rôle de l'organisation et de l'individus dans la gestion des RPS. Sur le plan empirique, l'analyse et l'interprétation des données nous ont permis d'aboutir aux résultats de recherche suivant :

- nous avons constaté d'une part une méconnaissance flagrante de ce qui est les RPS, et d'autre part l'entreprise ne dispose pas d'une démarche formelle et une politique établie de prévention et de gestion de ce type de risques.
- Cela nous a permis de déduire que la direction ainsi que les employés ne se rendent pas compte de fait que le stress, le harcèlement, la violence et l'impasse conflictuelle sont des types de risques qui sont présents au sein de cette entreprise.

Enfin on a peut suggérer à la direction de l'entreprise les recommandations suivante, afin de mieux prendre en charge le problème des RPS.

- En premier lieu, recruter un psychologue, qui ferra l'état des lieux afin de repérer d'éventuels cas de RPS, et permettre de soulager les cas présents.
- Améliorer les conditions de travail dans le service production, et assurer les outils de travail nécessaires.
- Revoir la rémunération des salariés pour leurs épargner une importante source de stress.
- Installer une politique de gestion des RPS.
- Mise en place d'un médecin de travail.
- Lancer des formations en matière d'hygiène, santé et sécurité au travail.

Conclusion générale

Ainsi l'intérêt principal de ce travail de recherche réside dans le fait qu'il à tenter d'aborder un sujet très vaste et peu exploré dans le monde de travail algérien, chose que nous avons constaté de près en réalisant un travail sur le terrain au sein de l'entreprise ALFADITEX. Cependant, tout travail humain ne peut être épargné des insuffisances nous citons entre autres :

- Manque d'ouvrages traitant les RPS ;
- Manque de temps consacré au stage pratique nous privant ainsi d'avoir plus de données du terrain.

ANNEXES

Annexe 01 (le Questionnaire)

Ce questionnaire est dans le but de réaliser notre mémoire de fin d'étude de spécialité du M2 « management des ressources humaines », notre objectif est surtout de mettre en lumière les types des Risque Psychosociaux au sein de votre entreprise.

Merci d'avance pour votre réponse.

Vous cochez s'il vous plaît la ou les cases correspondant à vos réponses.

Les questions

AXE 01 : Sur les informations personnelles

1-le sexe

- Femme
- Homme

2-âge

- [20,30[
- [30, 40[
- [40, 60[
- Plus de 60 ans

3-catégorie socioprofessionnel

- Cadre
- Maitrise
- Exécuteur

4-situation familiale

- Célibataire
- Marié avec enfants sans enfants

AXE 02 : Ce qui concerne le concept de risque psychosocial

5-c'est quoi vous un risque psychosociale

- C'est de mettre un salarié en danger.
- C'est un risque difficile à définir.
- C'est risque facile a gérer.
- C'est une situation de travail où sont présents du stress, des violences internes ou externes.

6-le risque psychosocial touche :

- La santé mentale du salarié.
- La santé physique du salarié.
- La vie sociale de salarié.
- Les trois propositions en même temps.

AXE 03 : ce qui concerne les types de risque psychosocial

7-Avez-vous déjà été confronté un risque psychosocial ?

- Oui
- Non

8-Si oui de quels types

- Stress
- Violence
- Harcèlement
- Mal être
- Dépression
- Impasse conflictuelle

AXE 04 : ce qui concerne les causes (facteurs) de RPS

9-condition de travail

- mauvaise
- acceptable

10-Est- ce que le transport est assuré par l'entreprise, ou par vos propres moyens ?

- assuré par l'entreprise
- tous moyens

11-vous sentez vous en sécurité ?

- oui
- non

12-votre relation avec votre chef ?

- bonne
- moyenne
- mauvaise

13-vous travaillez

- en groupe
- individuellement

14-est ce que vous avez des outils de travail nécessaire pour l'accomplissement votre travail ?

- oui
- non
- partiellement

15-a votre avis quel est le principal élément qui affecte votre état psychologique ?

- la nature et les conditions de travail
- la baisse de salaire
- la nature des relations au travail et familiale

AXE 05 : ce qui concerne les conséquences des RPS

16-pour vous quelle est le résultat d'un stress

- La colère
- manque d'envie au travail
- l'incapacité d'accomplir les taches

17-le harcèlement verbale sa conduit le salarié

- L'absentéisme
- La peur de travaillé
- La deux en même temps

18-la violence touche

- la santé physique d'un salarié
- la santé mentale d'un salarié
- les deux

AXE 06: la prévention et la gestion des RPS

19- dans une situation stressante vous

- demander de l'aide à votre ami dans le travail.
- votre chef vous aide à dépasser cette situation.
- faite autre chose pour soulager.
- Ne rien faire jusqu'à ce que vous calmer

20- Lorsque vous avez plusieurs taches à effectuer en même temps vous

- commencer par la tâche la plus prioritaire
- Organiser votre temps
- Demander de l'aide aux autres collaborateurs ou à votre chef

21- Une situation conflictuelle est généralement résolue par

- Votre chef
- Vos- mêmes
- Changement de poste ou un déplacement

22- Lorsque des nouvelles machines arrivent l'entreprise vous

- Apprend d'abord comment elles fonctionnent
- Donne une période d'essai surveillée
- Vous vous débrouillez sans aide

23- Lors de faute au travail vous

- Avez peur de perdre votre emploi
- Savez que votre chef vous donnera une chance, donc vous n'avez pas peur

Annexe 02 (L'entretien)

Axe 01 : concerne les généralités des risques psychosociaux

Question N°01 : comment définissez vous un risque psychosociale ?

.....

Question N°02 : a votre avis quels sont les causes des risques psychosociaux reconnus dans votre entreprise?

.....

Question N°03 : a votre avis les risques psychosociaux présente dans le travail en groupe ou en individuel ?

.....

Question N°04 : a votre avis quel est le service ou le département le plus touché par cette notion ?

.....

Axe 02 : concerne les conséquences, la gestion et la prévention des risques psychosociaux

Question N°05 : a votre avis quels sont les conséquences des RPS sur votre entreprise et sur la santé du travailleur ?

.....

Question N°06 : quels sont les procédures obtenus lors de la situation sanitaire de covid-19 ?

.....

Question N°07: est ce que vous avez rencontré une situation grave ou ce présente un ou plusieurs RPS ?.....

Si oui, quels sont les causes, les conséquences et les procédures utilisées pour gérer cette situation ?.....

.....

BIBLIOGRAPHIE

Les livres

- 1-ARIANE Bilheran, et PATRICE Adam, risque psychosociaux en entreprise, édition Armand colin, paris, 2011.
- 2- A. Caillé, C.Jeoffrion « Prévention des risques psychosociaux au sein d'établissements publics d'enseignement agricole : quand le diagnostic organisationnel participe d'une amélioration de la qualité de vie au travail » faculté de psychologie, université de Nantes, BP 81227, 44312 Nantes, France, 2017
- 3-Christine lagabrielle et Sonia laberon « santé au travail et risque psychosociaux tous préventeurs ? » l'harmattan, paris ,2014.
- 4-C.Lagabrielle. S.Laberon. « Santé au travail et risques psychosociaux », L'Harmatan, 2014.
- 5-Christian Mahoukou « questions sur la prévention des RPS », Anact 2019
- 6-E.montreuil « prévenir les RPS » des outils pour agir sur la pénibilité et préserver la santé au travail.1^e édition, Dunod, paris, 2011.
- 7-ÉLISABETH Grebot, « stress et burn-out au travail : identifier, prévenir, guérir » édition d'organisation, paris, 2008.
- 8-Elodie Montreuil, Prévenir les risques psychosociaux, Edition DUNOD Belgique 2012
- 9-F. Alexandre-Bailly, ESCP-EAP, D. Bourgeois «Comportements humains et management » 4^eédition2013
- 10-J.EDOUARD GRESY, R.PEREZ NUCKEL, P.EMONT, « Gérer les risques psychosociaux » 2^e édition ESF éditeur 2013
- 11-HOUBOLD Bénédicte, « les risques psychosociaux », eyrolles, paris 2008.
- 12-INRS, Risques psychosociaux : prévenir le stress, le harcèlement ou les violences, 2012
- 13- INRS, introduction à la prévention des risques professionnels, paris, 2007
- 14-L.SAMSON « 6 points fondamentaux dans la gestion des risques psychosociaux », édition Tissot, Mars 2010.disponible sur : « [https://static.convergencerh.com/medias/4/Les risques psychosociaux.pdf](https://static.convergencerh.com/medias/4/Les_risques_psychosociaux.pdf) ».

15-Lazrus et Folkman, Dominique Servant, « le stress ou travail », édition Elsevier Masson, paris, 2013

16- MASSIKA LANANE « travail et santé » éditions universitaires européennes 2016.

17-O.HASSID « la gestion des risques », édition Dunod, paris 2005

18-S.Kernani, risques psychosociaux et démocratie organisationnelle : un observatoire pour l'Algérie, le cnam, 2016.

19-S.HENDERICKX et H. KRAMMISCH Docteur, je vais craquer ! « Le stress au travail »édition Aden, Belgique 2010

20-Tony Machado « La prévention des risques psychosociaux » Concepts et méthodologies d'intervention, 20juillet 2015

21-Tarik Chakor, « La démarche de prévention des risques psychosociaux par les consultants externes : une approche en termes de représentations sociales », <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00752824>, 2012

22-Y. Grasset, M. Debout, S. Rouât, O. Bachelard, « Risques psychosociaux au travail »2^eédition Wolters Kluwer France, 2011.

Dictionnaire

23- PERETTI Jean-Marie, Dictionnaire des ressources humaines, 2^{ème} édition, Paris, 2001.

24-P. ZAWIEJA, F.GUARNIERI « Dictionnaire des risque psychosociaux »édition seuil, paris 2014

Article et revue

25-Alice Delicourt, Anne Congard, Alexandra Montaleytang, Frédérique Gros « Risques psychosociaux au travail : le rôle modérateur des stratégies de coping. PTO – vol 19 – n°3.

26-Article de guide argumentaire RPS 2019 - professionnels des SSTI « Parler des risques psychosociaux aux acteurs clés de l'entreprise » 1^e édition, 2019.

27-CARSAT-CRAMIF, « dépister les RPS, des indicateurs pour vous guider »INRS, ED 6012,2010, P43.disponible sur : www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-6012/ed6012.pdf.

28-Dossier « risques psychosociaux » <https://www.inrs.fr/risques /psychosociaux /prévention .html>.

29-Dossier : « harcèlement moral et violence interne », INRS, 2019, p04.disponible sur le lien suivant : «www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes.html »

30-« La violence ou travail »éducation ouvrière 2003/4N°133

31-Une typologie de la provenance de la violence en milieu de travail : de l'interne ou de l'externe. <https://www.inspq.qc.ca/rapport-quebecois-sur-la-violence-et-la-sante/la-violence-en-milieu-de-travail/les-definitions-et-les-formes-de-violence-en-milieu-de-travail>

Site web

32-<https://www.stresshumain.com>.

33- (<https://www.preventica.com/dossier-risques-psychosociaux-definition.php>).

34-<http://www.cairn.info/sociologie-des-organisation>.

Remerciement

Dédicaces

Sommaire

Liste des abréviations

Introduction général.....1

Chapitre 01 : généralité sur les risques psychosociaux.....3

1 - émergence des risques psychosociaux et ses définitions.....3

1-1-émergence des risques psychosociaux.....3

1-2-définition du RPS et les étapes de résistance.....4

2-Typologie des risques psychosociaux.....5

2-1 le stress.....6

2-1-1-les modèle d'analyse du stress professionnel.....7

2-2 les violences, agressions, et incivilités au travail.....8

2-2-1 Les types de violence.....9

2-3 BURN-OUT (épuiement professionnel)..... 10

2-4- Le harcèlement ou mobbing..... 11

2-4-1 Les différentes formes de harcèlement moral..... 12

2-5 Mal être..... 13

3-les facteurs des RPS..... 13

3-1-exigence du travail..... 13

3-2-exigence émotionnelle..... 14

3-3-manque d'autonomie..... 14

3-4-rapport sociaux..... 14

3-5-conflit de valeurs..... 15

3-6-insécurité de la sécurité de travail..... 15

4-Conséquences des RPS..... 15

4-1-conséquences sur l'individu..... 16

4-1-1-les effets sur le collectif..... 17

4-2-les conséquences sur l'entreprise..... 17

Chapitre 02 : la prévention et la gestion des RPS.....20

1-définitions des déférents concepts

1-1- Gestion des risques

1-2 la gestion des RPS

1-3 Prévention	
2-Le rôle de l'organisation et de l'individu dans la gestion des risques psychosociaux	
2-1- Le rôle de l'organisation dans la gestion RPS	
2-2-Le rôle de l'individu dans la gestion des RPS	
3-Les étapes d'évaluation et de prévention des RPS.....	
3-1-le pré-diagnostic	
3-2-mises en place et pilotage de démarche	
3-3 -diagnostic partagé	
3-4-la restitution des résultats, les préconisations	
3-5-élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action	
3-6 -évaluation et suivi	
4 - les acteurs de prévention de RPS	
4-1 sur le plan interne de l'entreprise	
4-1-1-l'employeur	
4-1-2-au niveau des employés	
4-1-3-au niveau hiérarchique	
4-1-4-au niveau des instances représentatives du personnel	
4-1-5-au niveau des personnes ressources	
4-2-sur le plan externe de l'entreprise	
4-2-1-l'ergonomie	
4-2-2-Assistance et aide aux victimes	
4-2-3-médiateurs externes	
4-2-4-enquêteurs	
4-2-5-consultation légales	
4-2-6-au niveau de la justice	
Chapitre03 : La Gestion et la prévention des RPS au sien de l'ALFADITEX.....	40
1-Présentation de l'entreprise ALFADITEX.....	41
1-1Historique de l'entreprise ALFADITEX.....	41
1-1-1 Donnée générale sur l'unité ALFADITEX.....	41
1-1-1-1-Localisation.....	41
1-1-1-2-Les frontières de l'entreprise.....	42
1-1-1-3-Accessibilité du terrain.....	42
1-1-1-4-Effectif.....	42

1-1-1-6-Capacité de stockage.....	43
1-1-1-7-objectif de TEXALAG.....	43
1-1-1-8-l'organisation interne de l'entreprise ALFADITEX.....	43
1-1-1-9-présentation de quelques départements de ressource humaine.....	43
1-2 L'organigramme de l'entreprise.....	44
2-Les méthodes de recherche et de collecte des information.....	44
2-1Le questionnaire.....	45
2-2L'entretien.....	45
2-3 Le choix et la taille de l'échantillon.....	45
3-Analyse et interprétation de résultats de l'enquête.....	46
3-1-L'analyse de questionnaire et l'interprétation des résultats.....	46
3-2-Analyse et traitement des résultats de l'entretien.....	52
3-3-Synthèse de résultats.....	55
3-4 Les recommandations pour cette entreprise.....	56

Conclusion générale

Bibliographie

Liste des tableaux

Liste des annexes

Table des matières.

Résumé

Les risques psychosociaux (RPS) sont des risques professionnels qui sont liés à des facteurs organisationnels (conditions de travail, contraintes de l'activité) et à des situations relationnelles difficiles au travail, ils peuvent ainsi porter atteinte à la santé physique et/ou psychologique (mal-être, stress, épuisement professionnel, violence ...) des travailleurs et affecter la bonne marche de l'entreprise (absentéisme, conflits sociaux...).

A terme de notre recherche, nous avons pu établir un état des lieux sommaire des risques psychosociaux au sein de l'entreprise TDA SPA ALFADITEX et de constater l'absence d'une mise en place de démarche de prévention et de gestion des RPS.

Mots-clés: risques psychosociaux, risques professionnels, gestion, prévention, stress, Epuisement Professionnel, violence, absentéisme, conflits sociaux, mal-être