

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA



Faculté des sciences humaines et sociales

Département sciences sociales

Mémoire de fin de Cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en psychologie de travail

Option : Psychologie de travail et organisation ; gestion des ressources humaines

Thème :

*Les Conditions Organisationnelles et la
santé des salariés*

Cas pratique :

L'entreprise SPA des Moulins de la Soummam de Sidi Aich Béjaïa

Réalisé par :

✚ KERTOUS Lyes

✚ KHENNOUCHI Mahdi

Encadré par :

M.LABOUDI Fatih

Année Universitaire : 2022-2023

Remerciements

Tout d'abord, nous remercions Dieu le très haut qui a nous a donné du courage, et la volonté pour pouvoir mener ce travail à terme.

Nous tenons à remercier notre encadreur, MR LABOUDI FATIH pour son encadrement et son orientation tout au long de notre travail.

On tient à remercier Mme Hassina qui nous a toujours était présent pour nous aider et encourager dans l'accomplissement de ce travail il trouve ici l'expression de notre gratitude

À tous les membres du jury, pour avoir accepté de juger ce travail, sachez que nous vous serons reconnaissante pour toujours.

Sans oublier de remercier tous les enseignants de l'université de Bejaia, et a tout les salariés de les moulins de la SOUMMAM sidi Aiche.

On tient à remercier également tous celles et ceux qui ont contribué de près ou de loin à réalisation de ce modeste travail.

Du fond du cœur merci à tous.



K.Lyes & K.Mahdi -

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

A mes très chères parents qui ont toujours été là pour moi, Et

Qui nous à

Données un magnifique modèle de persévérance .J'espère qu'ils

Trouveront dans ce travail toute ma reconnaissance et tout

A mes frères.

A Mon Frère Fares

A mes sœurs karima et Sabrina

A mon binôme. MAHDI

A tous (es) mes amis (es) en particulier.

Et tous (es) ceux qui m'ont soutenu durant toutes mes années

D'étude.



Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

A mes très chères parents qui ont toujours été là pour moi, Et

Qui nous à

Données un magnifique modèle de persévérance.

J'espère qu'ils

Trouveront dans ce travail toute ma reconnaissance et tout

A mon binôme. Lyes

A tous (es) mes amis (es) en particulier.

Et tous (es) ceux qui m'ont soutenu durant toutes mes années

D'étude.

 *K.Mahdi -*

Sommaire

Sommaire

Remerciements

Dédicaces

Sommaire

Liste d'abréviation

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction Générale..... 1

Partie théorique

Chapitre I

Cadre méthodologique

Introduction 15

1. Les raisons du choix de thème..... 15

2. Les objectifs de la recherche 15

3. La problématique..... 16

4. Les hypothèses..... 18

5. Définition des concepts clé..... 18

6. Définition des concepts clés 18

7. Les études antérieures..... 23

8. Les difficultés rencontrées..... 26

Conclusion du chapitre 27

Chapitre II

Les conditions organisationnelles

Introduction 29

1. Définition de condition organisationnelle 29

2. Les différents types des conditions organisationnelles..... 30

3. Les facteurs organisationnels..... 32

4. Structure organisationnelle 34

5. L'ergonomie 36

6. La charge du travail 36

7. Les dimensions de la charge de travail..... 39

8. Les approches de la charge de travail..... 46

9. Les facteurs qui influencent la charge de travail mentale et ses effets..... 47

10. L'amélioration des conditions de travail 54

Sommaire

11. Les méthodes et conseils appliqués afin de réduire, prévenir et gérer les accidents au travail et évaluer la charge de travail.....	55
12. Les causes de la surcharge au travail.....	56
13. Les conséquences et les atteintes liées sur les personnes, les organisations et à la santé au travail	57
14. La lutte contre la lourde charge au travail (accident du travail).....	60
Conclusion du chapitre	62

Chapitre III

La santé au travail

Introduction	64
1. L'évolution historique de santé au travail	64
2. Définitions de la santé au travail	67
3. Les dimensions de la santé au travail	67
4. Les services de santé au travail.....	68
5. Les modèles théoriques de santé au travail	69
6. Les outils de mesure de la santé au travail	73

Partie pratique

Chapitre IV

Présentation du terrain	75
Introduction	76
1. Description de terrain de recherche	76
2. Historique de l'entreprise (les moulins de la Soummam sidi aich).....	76
3. L'organigramme de l'entreprise les moulins de la Soummam.....	77
4. La méthode et les techniques utilisées.....	80
5. Le questionnaire	81
6. L'échantillon.....	82
Conclusion du chapitre	82

Chapitre V

Analyse et interprétation des données

Introduction	84
1. Les caractéristiques de la population d'enquête	84
2. Synthèse et résultats de la recherche	104
Conclusion du chapitre	106
Conclusion Générale	107

Sommaire

Suggestion.....	109
Références bibliographiques.....	111
Annexes.....	115
Tables des matières.....	121

Liste d'abréviation

Liste d'abréviation

ANACT : Agence National pour l'Amélioration des Conditions de Travail

AT : Accidents de Travail

CHSCT : Comité d'Hygiène de Sécurité des Conditions de Travail

CNAS : Caisse National des Assurances Sociales

CSP : Catégorie Socioprofessionnel

CT : Condition de Travail

GRH : Gestion des Ressources Humaines

OIT : Organisation International de Travail

PIACT : Programme International pour l'Amélioration des Condition de Travail

SPA : Société Par Action

UPC : Unité de Production et Commercialisation

D.U.E.R : Le Document unique d'évaluation des risques

Liste des tableaux

Liste des tableaux

Tableau 1: Répartition des enquêtés selon leur sexe :.....	84
Tableau 2: Répartition des enquêtés selon leur âge	85
Tableau 3: Répartition des enquêtés selon la catégorie socioprofessionnelle.....	86
Tableau 4: La corrélation entre le poste occupé et la satisfaction des travailleurs par rapport aux moyens de travail.....	87
Tableau 5: La relation entre le poste occupé et l'évaluation des conditions de travail.....	88
Tableau 6: Le rapport entre le sexe et les conditions liées à la santé :.....	89
Tableau 7: Le rapport entre le CSP et la satisfaction par rapport aux conditions matérielles	90
Tableau 8: Le rapport entre le sexe et la satisfaction par rapport aux conditions de propreté et l'hygiène	91
Tableau 9: Le rapport entre le sexe et l'utilisation des équipements de protection	92
Tableau 10: La répartition des enquêtés selon le stress de travail	93
Tableau 11: Le rapport entre l'âge et le stress de travail.....	94
Tableau 12: L'existence d'un centre médical	95
Tableau 13: Le rapport entre la nature de poste et les problèmes d'hygiène	96
Tableau 14: Le rapport entre la nature de poste et les horaires atypique :.....	98
Tableau 15: Le rapport entre la nature de poste et la formation sur les risques professionnels	99
Tableau 16: Le rapport entre le CSP et le roulement sur les postes.....	101
Tableau 17: Le rapport entre la nature de poste et les réclamations	102

Liste des figures

Figure 1 : Montre les notions reliées à la charge mentale de travail. 42

Figure 2 : Modèle d'analyse de l'activité des données sur les types de la charge de travail.
..... 43

Figure 3 : L'organigramme de l'entreprise 78

Introduction Générale

L'étude des conditions organisationnelles et de leur impact sur la santé des salariés revêt une importance croissante dans le contexte dynamique des environnements professionnels contemporains. Les conditions au sein d'une organisation englobent un éventail complexe de facteurs, allant de la culture d'entreprise à la gestion des ressources humaines, en passant par la charge de travail et les politiques de bien-être. Ces éléments interagissent de manière étroite et influent directement sur la santé physique et mentale des employés, façonnant ainsi leur expérience au sein de l'entreprise.

La santé des salariés ne se limite pas à l'absence de maladies physiques, mais englobe également leur bien-être psychologique et émotionnel. Dans ce contexte, un climat organisationnel positif, caractérisé par une communication ouverte, une culture inclusive et des valeurs alignées, peut favoriser un environnement propice à l'épanouissement professionnel. À l'inverse, des conditions défavorables, telles qu'une charge de travail excessive, un manque de soutien organisationnel ou des politiques inadéquates, peuvent conduire à des niveaux élevés de stress, de burnout et d'autres problèmes de santé.

Les conditions organisationnelles au sein de l'entreprise jouent un rôle crucial dans la santé des salariés. En effet un environnement de travail bien structuré et favorable favorise le bien-être physique et mental des employés, tandis qu'un cadre désorganisé et stressant peut entraîner des problèmes de santé tels que le burnout, l'anxiété et la dépression.

Les conditions organisationnelles comprenant divers aspects tels que la charge de travail, la gestion du temps, la communication interne, le soutien de la direction la participation des employés, ainsi que les politiques et les procédures mises en place par l'entreprise.

Il est donc impératif d'explorer en profondeur les intrications entre les conditions organisationnelles et la santé des salariés afin de développer des stratégies et des pratiques qui favorisent un équilibre sain entre les exigences professionnelles et le bien-être individuel. Cette compréhension approfondie constitue un pilier essentiel pour promouvoir des environnements de travail durables, où les salariés peuvent s'épanouir tant sur le plan professionnel que personnel.

Introduction Générale

Dans cette optique, nous avons choisi ce thème les conditions organisationnel et la santé des salariés au de de l'entreprise notre choix s'est porté sur une étude réalisés au niveau de les moulins de la Soummam sidi Aiche pour cela nous avons opté le plan indicatif suivant, scindée en deux grand parties :

La première partie consiste à insérer notre sujet dans son corpus théorique et qui contient trois chapitres. Le premier il représente le cadre méthodologique en se basant sur les raisons du choix de thème, l'objectif de la recherche la problématique, les hypothèses, la définition des concepts clé, les études antérieures. Et le deuxième chapitre sur la condition organisationnelle, et le troisième chapitre c'est sur la santé au travail.

La deuxième partie c'est la partie pratique, elle est partagée en deux chapitres.

Le premier est sur la méthodologie suivie sur le terrain consiste en la présentation de l'entreprise les moulins de la Soummam sidi Aiche, les méthodes et les techniques utilisés le questionnaire. Et le deuxième chapitre porte sur l'interprétation et l'analyse des données collectés une conclusion générale, une liste bibliographie et les annexes.

Partie théorique

Chapitre I
Cadre méthodologique

Introduction

Ce premier chapitre est consacré pour le cadre méthodologique de la recherche, qui répute ; les raisons et objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, définition des concepts clés, la méthode et technique de recherche.

1. Les raisons du choix de thème

Nous avons mis l'accent sur le thème de conditions organisationnelles sur la santé des salariés, notre choix s'est basé sur ce thème là pour les raisons suivantes :

- Les conditions organisationnelles sont devenues l'objet de recherche de plusieurs organisations vue leur importance.
- Découvrir ce que les conditions de travail ont fourni dans les entreprises.
- Découvrir l'opinion des travailleurs vis-à-vis des conditions de travail dans leur entreprise
- Expliquer l'influe des conditions de travail sur le rendement et sur la motivation des salariés.
- Connaître le degré d'importance accordé aux conditions de travail par l'entreprise.
- Élargir et améliorer nos connaissances sur le domaine des ressources humaines et spécialement sur le sujet de conditions organisationnelles.
- Acquérir des connaissances sur le milieu de travail ce qui nous aidera en tant que futur travailleurs de s'y adapter.
- Essayer de correspondre l'amélioration des conditions organisationnels et son impact sur la santé des salariés.

2. Les objectifs de la recherche

L'efficacité de la recherche scientifique se mesure par la réciprocity des résultats obtenus et les buts que l'on peut proposer. Il convient donc d'établir d'abord les objectifs de notre recherche qui sont :

- Le fait que nous serions nous même des futures travailleuses confrontées à diverses situations et difficultés professionnels va nous aider à nous y adapter.

- Avoir une expérience semi professionnelle dans le domaine de la GRH.
- Contribuer à l'élaboration d'un environnement sain pour les travailleurs dans lequel ils sentiront soutenus et être porte-paroles auprès des employeurs.

3. La problématique

Le travail est un moyen de subvention et de satisfaction des besoins. Il permet à chacun d'évaluer et de gagner sa vie, il est à l'origine des liens sociaux et occupe une place non négligeable au quotidien. La place de travail ne cesse de s'accroître, ce qui a poussé les chercheurs dans différents domaines à étudier l'environnement et les conditions et dans lesquelles les salariés exercent leurs professions (**Loïc Cadin; 2012 ; P147**).

Au début de la révolution industrielle, les travailleurs étaient soumis à un environnement du travail caractérisé par l'intensité des nuisances qui varient en fonction du travail effectué, de l'outil et des machines utilisées. Ces nuisances (vapeur, poussière, bruit, froid, vibration, charge, stress, posture...) ont des influences néfastes sur la santé des travailleurs (maladies, diminution de la motivation, insatisfaction au travail) conduisant à l'absentéisme et à l'augmentation des risques d'accidents qui mettent la santé des travailleurs en danger du moment qu'ils risquent de perdre leurs vies à chaque moment. Cette mauvaise situation a conduit les travailleurs à revendiquer de meilleures conditions de travail (Salaire, horaires de travail, congé, hygiène et sécurité).

Aujourd'hui, les actions d'amélioration des conditions de travail ne sont plus considérées comme une fin en elles-mêmes, ils sont davantage envisagés comme mesures d'accompagnement à la restriction d'activité ou l'introduction de nouvelles technologies.

En effet, les conditions de travail désignent donc d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent leurs lieux de travail, il est tenu compte de la pénibilité et des risques propres à la l'activité et à compte du cadre rationnel dans lequel évolue le salarié, statut professionnel, durée de travail...etc (**ANGERS, 1997**).

Dans ce sens, les conditions du travail jouent un rôle important dans l'augmentation de la production et le rendement de l'entreprise ainsi que celui des salariés. Il représente le rapport entre ce que produit quelque chose et ce qu'elle consomme. C'est aussi le rapport entre les résultats obtenus par une tâche et le temps qui lui est attribué.

En lien avec la loi sur la santé et la sécurité au travail, les entreprises ont l'obligation de veiller par les mesures concrètes à la santé et la sécurité de leurs employés, pour mieux éliminer toute source de danger pour la santé et la sécurité et l'intégrité physique des

employés, et adopter l'environnement de travail de ces derniers et leurs caractéristiques physiques en sensibilisant le personnel à maintenir l'aménagement des lieux conformes aux règles de santé et de sécurité et à veiller à la propreté.

Cela ne se passe pas inaperçu au sein de l'entreprise parce que les accidents de travail provoquent des pertes financières au niveau de la prise en charge. Des victimes et les effets immédiats sur processus de la production (dysfonctionnement). Tout en incluant les préoccupations d'ordre moral qui visent l'humanisation du travail lui-même.

L'hygiène et les conditions du travail sont des notions récentes puisqu'elles sont apparues au 19^{ème} siècle avec le développement industriel, ces notions changent à mesurer que le progrès technique modifie les charges de travail, leur répartition et leur relation sociale qu'elles servent aussi à limiter les effets nuisibles des activités humaines sur l'homme lui-même et son environnement.

Les conditions de travail regroupent plusieurs paramètres : physiques, matériels et moraux, c'est un ensemble indissociable qui pèse sur la santé et la sécurité des salariés et aussi celui de l'entreprise puisque cette dernière dépend de l'état de son personnel.

Les entreprises doivent donner tant d'importance aux conditions de travail, puisque la performance de l'entreprise repose essentiellement sur la performance des employés. Malgré les entreprises ont les mêmes technologies et les personnes qualifiées mais les conditions de travail sont différentes y compris les résultats car chacune a sa propre gestion et stratégie ainsi les buts visés.

- **Est-ce que les conditions organisationnelles influent sur la santé des salariés ?**
- **Est-ce que la charge du travail influe sur la santé des salariés ?**
- **Quelle est l'importance des conditions de travail dans l'entreprise ?**

4. Les hypothèses

Toutes recherches sont structurées autour d'une ou de plusieurs hypothèses et cette dernière est une proposition qui demande à être vérifiée. L'hypothèse est une réponse provisoire de la nature des relations entre deux ou plusieurs phénomènes. L'hypothèse scientifique doit être confirmée ou infirmée.

Selon Mourais Angers « l'hypothèse est un énoncé qui prédit une relation entre deux ou plusieurs termes et impliquant une vérification empirique » 4 Pour répondre aux questions proposées dans la problématique nous avons proposé cette hypothèse :

- **Les conditions organisationnelles influent sur la santé des salariés.**
- **La communication joue un rôle sur les conditions organisationnelles.**

5. Définition des concepts clé

L'analyse conceptuelle est une étape essentielle dans la concrétisation de ce qu'on veut étudier dans la réalité. Autrement dit l'opérationnalisation des conjectures théorique n'exige seulement la formation des hypothèses falsifiable, mais aussi l'opérationnalisation des concepts de nos hypothèses

Le concept est une représentation rationnelle, comprenant les attributs essentiels d'une classe de phénomène. (ANGERS, 1997)

« Ainsi GRAWITZ affirme qu'un concept n'est pas seulement une aide pour percevoir, mais aussi une façon de concevoir (GRAWITZ, 2001.p26)

6. Définition des concepts clés

6.1. Condition de travail

Définition théorique : « La population ayant besoin d'un revenu offre son travail, c'est-à-dire sa capacité à participer à l'activité productive. Les conditions de travail regroupent la pénibilité, les horaires, le type de travail effectué l'ensemble des éléments qui effectuent le bien-être et la santé des individus lors de leur participation à l'activité. Ainsi l'enquête « conditions de travail » effectuée par l'Insee distingue parmi ces conditions celles de la pénibilité du travail telles les cadences, le bruit, le froid, et celles relevant de la charge mentale telles les pressions exercées par la hiérarchie, les collaborateurs ou les clients » (D.Méda, P.Vendramin; 2013. p42).

Le terme « conditions de travail » recouvre :

- Les conditions d'exercice du travail, c'est-à-dire les caractéristiques du poste de travail, l'environnement matériel et humain, le contenu de l'organisation du travail.
- Les projets de changement : la modification de l'implantation des bâtiments, les aménagements d'horaires, l'introduction de nouvelles technologies, la restructuration des tâches, etc.

Définition opérationnelle des conditions de travail : Nous pouvons définir le concept de conditions de travail, comme étant un ensemble des règles et des facteurs physiques, organisationnels et sociaux qui déterminent la conduite des travailleurs dans l'entreprise (**Raouf Ghram; 2016.p121**).

- Les conditions physiques : les caractéristiques des outils de machines, de l'environnement immédiat du post (chaleur, bruit...).
- Les conditions organisationnelles : tout ce qui est lié aux horaires, cadences et procédures prescrites.
- Les conditions sociales : qui consistent en particulier la rémunération, la qualification, les relations avec la hiérarchie, les conditions de transport.

6.2. Conditions organisationnels

Définition théorique : Les conditions de l'organisation du travail (c'est-à-dire l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle, les demandes psychologiques, les demandes physiques, les demandes contractuelles, le soutien social au travail et les gratifications,) (**Extras-Gauthier. 2012**).

Sont l'ensemble des facteurs physiques muraux, sociaux, et organisationnels qui influencent l'influencent la satisfaction au travail ainsi que le bien être « Les conditions de travail : l'ensemble des règles et des variables matérielles du milieu ou cadre dans lequel s'exécute le travail ».

On parle également de conditions de vie au travail. Les durées de travailles, les rythmes de travail, le bruit, la lumière, l'humidité, la chaleur et la salubrité du cadre de travail, les conditions de sécurité, le règlement d'atelier, le système de rémunération dans les conditions de travail, le comité d'hygiène et de sécurité, et le comité d'entreprise œuvrent en vue de l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise » (**Alain-Charles. 2000, p108**)

Définition opérationnelle : Les conditions organisationnelles concernent les règles relatives à l'organisation et à la gestion de l'entreprise : l'adaptation des salariés à leurs postes, les consignes et règlements, la charge de travail qui peuvent devenir des contraintes trop pesantes et stressantes pour le salarié (**Richard Soparnot ; 2000. P142**).

6.3. La santé

Définition théorique : Dans sa constitution de l'OMS 1946, a élargi le concept de santé par rapport à la définition trop réductrice d'absence de maladie, et y a ajouté une dimension psychosociale : "Tous les peuples du monde ont le droit d'accéder au meilleur état de santé possible, la santé étant définie non seulement comme l'absence de maladie, mais comme un état de complet bien-être physique, mental et social" (**Gilles Huteau ; 2020. P199**).

La santé est l'équilibre et l'harmonie de toutes les possibilités de la personne humaine, biologiques, psychologiques et sociales. Cet équilibre exige d'une part la satisfaction des besoins fondamentaux de l'homme qui sont qualitativement les mêmes pour tous les êtres humains (besoins affectifs, nutritionnels, sanitaires, éducatifs et sociaux), d'autre part une adaptation sans cesse remise en question de l'homme à un environnement en perpétuelle mutation.

La définition opérationnelle : C'est l'état de bien-être physique, mental, et social au travail qui permet au salarié de travailler dans des conditions favorables et de sentir aise afin de satisfaire leurs besoins de la vie.

6.4. Le bien-être au travail

Le concept du bien-être se définit comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles un travail est effectué. Tout employeur a l'obligation légale de garantir et promouvoir le BE de son personnel là où il exerce son métier. Il doit veiller à optimiser ses conditions de travail, assurer sa sécurité, veiller à sa bonne santé (**Véronique DAGENAIS-DESMARAIS, 2010, p5**)

La définition opérationnelle : La notion de BE au travail regroupe : la sécurité au travail, la protection de la santé du travailleur, la charge psychosociale occasionnée par le travail (stress), l'hygiène du lieu de travail..., le BE au travail c'est que les employés se sentent aise dans leur milieu du travail.

6.5. La détresse au travail

La définition de la détresse psychologique se veut plus générale puisque celle-ci englobe dans un même temps de nombreux signes d'un déséquilibre psychique décrit par les notions de dépression et d'épuisement professionnel. Certains la définissent comme un ensemble de symptôme psychophysiologique et comportementaux répartis sur un continuum de temps (Marchand, 2004, p 62).

On définit également la détresse psychologique comme un syndrome non spécifique qui inclut des symptômes liés à la dépression, l'anxiété, l'irritabilité, l'épuisement, le désengagement social ainsi que des problèmes cognitifs (Ilfeld, 1976 ; Massé et coll., 1998).

La définition opérationnelle : La détresse psychologique au travail c'est des troubles qui ont un impact sur la performance des travailleurs, leur motivation, leur satisfaction au travail sur leur santé et leur sécurité.

6.6. La charge du travail

Définition théorique : La charge de travail elle correspond à la dépense physique statique ou dynamique et a la part de capacité de travail que le sujet doit investir dans sa tâche subissant ainsi une plus au moins grande fatigue physique et nerveuse. (PIGANIOL Claude, p23).

En effet, ces derniers peuvent être définis comme des difficultés, des perturbations ou des pathologies affectant un individu (troubles du sommeil, retrait, addictions, agressivité, démotivation, anxiété, dépression, burn out, etc.) ou un collectif (conflits, harcèlement, absentéisme, exclusion, difficultés de communication, etc.) en raison de leurs conditions d'emploi, de facteurs organisationnels ou relationnels au sein de leur unité de travail.

Définition opérationnelle : En générale, on pourrait définir le concept charge de travail par la capacité et la référence aux indicateurs acquise par terrain et l'environnement d'étude de MSC. Les origines qui engendrent la charge de travail au sein de l'entreprise, comme en a vu déjà sur le terrain d'étude, subdivisent en rebiques, en premier lieu le retard et la majeure source de la charge de travail qui laisse les salariés chamboulé et créé la fatigue et l'involontairement de travail des collègues, également la détermination des délais, en une limitation des durée de travail c'est-à-dire le salarié doit finaliser la sises de travail avant que le navire quelle Coster, cela s'impose aux salariés de se libérer qui s'explique leur angoisse,

et l'absentéisme qui reflète au niveau baissé des présentisme qui permet à l'intensification au travail du travail, qui disent le travail pénible.

6.7. La Communication

Une Définition théorique : Action d'établir une relation avec quelqu'un, ou de mettre quelque chose en commun avec une autre personne ou un groupe de personnes, et résultat de cette action. Étymologiquement, communiquer c'est rendre commun.

- La chose que l'on communique. Voir Annonce, Avis, Dépêche, Message, Note, Nouvelle, Information, Renseignement.
- Moyen technique par lequel des personnes communiquent. Voir Transmission.
- Pour Abraham Moles (*Théorie structurale de la communication et société*, éditions Masson, Paris, 2e édition, 1988) la communication est l'« action de faire participer un organisme ou un système situé en un point donné R aux stimuli et aux expériences de l'environnement d'un autre individu ou système situé en un autre lieu et à une autre époque E, en utilisant les éléments de connaissance qu'ils ont en commun ».
- Sperber et Wilson font observer que « d'Aristote aux sémioticiens modernes, toutes les théories de la communication ont été fondées sur un seul et même modèle, que nous appellerons modèle du code. Selon ce modèle, communiquer, c'est coder et décoder des messages » (***La Pertinence, Communication et cognition*, Paris, éditions de Minuit, 1989**).
- En gestion des entreprises et des organisations, la communication désigne l'ensemble des actions entreprises en vue de donner la meilleure image de cette entreprise ou de cette organisation, d'accéder à une certaine notoriété, faire connaître les produits et les activités de l'organisation pour développer éventuellement (pour la communication commerciale des entreprises) les parts de marché, de motiver et mobiliser les hommes de l'organisation.
- Ces actions reposent sur différentes techniques dites de communication : relations publiques internes et externes, relations presse, publicité, publicité directe (courrier, téléphone...), logo de l'entreprise, emballage des produits, charte graphique, parrainage, mécénat, communication *événementielle*... C'est l'utilisation de tous ces moyens de manière cohérente et concertée, tant en *communication interne* (dans l'entreprise) qu'externe (pour un public non membre de l'entreprise), en communication institutionnelle que commerciale, qui constitue, selon certains, la *communication globale*. Celle-ci suppose une *charte* que doit respecter toute personne de l'organisation dans ses relations avec les publics de

l'organisation. Cette idée sert de justification à la constitution d'une direction générale de la communication (*DirCom*) dans les grandes entreprises.

Définition opérationnelle : La communication consiste à un moyen qui permet la diffusion des informations entre deux personnes ou plus, et qui permet à l'entreprise de communiquer avec ses acteurs dont l'objectif est la transmission de l'information.

7. Les études antérieures

La notion des conditions de travail a connu une évaluation significative qui a contribué aux changements historiques de la prise en compte des phénomènes sociaux 1.. Qui sont auparavant dominés par l'approche mécaniste qui considère les travailleurs comme des machines, aboutir à une vision humaniste.

Quatre grands théoriciens ont marqué de 1930 à 1970, Les travaux visant l'amélioration des conditions de travail : E. Mayo, A. Maslow, DMC Gregor et F. Herzberg. Ils appartiennent tous au grand mouvement des relations humaines.

7.1. ELTON mayo

Est l'un des premiers précurseurs du courant des relations humaines. En 1927. Mayo allait, Par ses expériences, Démontrer l'influence des facteurs psychologiques sur la performance des travailleurs. Alors que c'était l'influence de l'éclairage de l'atelier sur la production accomplie par un petit groupe de travailleuses qui était étudié, L'expérience montra que le simple fait de s'intéresser à ces travailleuses, De leur parler, De les traiter avec égard, Permettait d'améliorer les performances. On découvrait ainsi une équation qui allait devenir célèbre : que la satisfaction des besoins psychologiques des travailleurs permettait d'améliorer la rentabilité du système de production

- D'après ces expériences, ELTON Mayo a déduit qu'il y'avait deux catégories de changements : Ceux introduits délibérément qui concernent le travail et son organisation.
- Ceux progressifs spontanés dans les interactions sociales à l'intérieur de groupe ...
- D'après E. Mayo, Ces changements s'expliquent par les variables psychologiques suivantes :
- Le commandement : Avoir une attitude plus confiante envers l'encadrement grâce au passage d'un style autoritaire à un style plus participatif.

- Le statut social : donner plus d'importance aux ouvriers, en les impliquant et en leur permettant l'échange d'informations avec leurs responsables renforce leurs sentiment d'appartenance.
- La cohésion du groupe : l'effet de donner la liberté au travailleur et l'amélioration dans le groupe. Favorise l'entente et les liens dans l'équipe ; qui n'était pas le cas les faisant travailler à la chaîne.
- Les objectifs de groupe : le fait de faire responsabiliser les ouvriers au travail, les encourager à viser les mêmes finalités.
- Leadership : la favorisation des dialogues entra groupes sur le vécu du travail avait donné naissance à un processus d'influence qui est en dehors du temps de garde.
- Le sentiment de la sécurité : Dans ses emplois et l'influence du système de rémunération.

7.2. ABRAHAM Maslow

Est l'un des chercheurs sur la motivation le plus connu. Sa théorie propose une conception systématique des besoins de l'homme au travail et hiérarchise différents niveaux selon une pyramide.

Dès que les besoins élémentaires, besoins physiologiques et besoin de sécurité sont satisfaits, l'individu veut accéder à d'autres catégories de satisfactions : Il cherche l'appartenance à un groupe, il tient à être reconnu comme ayant une identité propre, il souhaite s'accomplir dans son travail. Enfin, s'il a atteint ses objectifs, c'est la possibilité de se développer, de progresser qui devient sa préoccupation majeure.

Cinq groupes de besoins sont distingués

- Les besoins physiologiques : manger, dormir, besoin qui visent à assurer la survie la satisfaction de ces besoins implique un relâchement, le plaisir des sens, une sensation de confort, ces besoins sont liés à la survie.
- Les besoins de sécurité : se sentir raisonnablement à l'abri des environnements protecteurs, prévisible
- Les besoins d'appartenance : Il s'agit ici des besoins de rapports sociaux, d'appartenance, d'affectivité. Donner et recevoir de l'affection, avoir des contacts enrichissants avec des amis.
- Les besoins d'estime : Il s'agit ici de l'envie d'être reconnu ; apprécié, approuvé et d'avoir l'estime d'autrui. Les sentiments d'incompétence ou d'infériorité vont avoir pour effet de déclencher ce besoin, Le respect de soi, la sensation de compétence, la confiance en soi vont combler le besoin d'estime.
- Les besoins de réalisation : La recherche de développement d'épanouissement personnel et de création. La routine, les activités à faible valeur ajoutée, l'absence de sens dans la vie sont les principales déficiences de ce besoin. Il est à noter que ce besoin ne peut jamais être satisfait, il est infini.

7.3. Mc GREGOR

En 1960, dans ses théories X et Y, oppose deux images de travailleurs, telles que les représentent les employeurs. L'une, c'est la théorie X, est celle de l'ouvrier paresseux, auquel on peut confier de la responsabilité, et qui doit être contrôlé en permanence. C'est l'ouvrier classique de l'organisation scientifique du travail. L'autre est celle d'un ouvrier désireux d'acquiescer des responsabilités souhaitant s'épanouir au travail, ayant l'esprit créatif.

Selon MC GREGOR c'est l'image que l'on se fait du travailleur qui le. « Créé » qui a confiance en un travailleur, aura un travailleur de confiance, qui lui laisse des responsabilités le verra capable d'en prendre c'est quand un système répressif l'a « a priori » considéré comme paresseux et charpateur que le travailleur le devient

7.4. Frederik HERZBERG

Les travaux de f. Herzberg(1966) ont apporté un nouvel éclairage à la conception des conditions de travail dans son idée principale est : « Les facteurs qui conduisent à la satisfaction et à la motivation ne sont pas de même que celles qui conduisent au mécontentement.»

Herzberg a démontré que le comportement des salariés donne une situation de travail par le jeu de quelques « facteurs d'ambiance » et de quelques autres « facteurs valorisants » Les facteurs d'ambiance qui sont comme origine des relations avec le milieu du travail telles que les conditions matérielles de travail, politique et administratives de l'entreprise, rémunération etc.

Deuxièmes, Les facteurs de revalorisation qui sont susceptibles de créer une satisfaction durable, comme l'accomplissement (reconnaissance) c'est-à-dire la réalisation de soi à travers son travail, la responsabilisé et l'intérêt travail lui-même. En effet, d'après f. Herzberg, Le travail doit désormais être conçu et organisé pour :

- Être efficace par rapport aux objectifs de l'entreprise
- Répondre autant aux aspirations des hommes qui constituent essentiellement à la souffrance et rechercher les conditions de leur développement psychologique

8. Les difficultés rencontrées

On ne peut pas réaliser un travail ou une recherche sans rencontrer des difficultés pour cela, on signale que, durant la période de notre recherche, nous avons rencontrés quelque difficulté à savoir :

- Difficulté de trouvé un terrain de recherche.
- Le manque d'informations, et l'accès limité au sein de l'entreprise CIC de SIDI AICH.
- Le non confiance des responsables pour discuter librement avec les salariés.

- Le manque de confiance de certaines enquêtes, car ils évitent de répondre malgré en leur a assuré l'anonymat de leurs réponses.

Conclusion du chapitre

Dans le présent rapport, on a apporté un éclaircissement sur les motifs, les raisons qui nous ont motivés à mener cette étude, les méthodes et techniques auxquels on a fait recours durant notre recherche, afin de récolter le maximum d'informations.

Chapitre II
Les conditions
organisationnelles

Introduction

Les conditions organisationnelles sont les éléments fondamentaux qui façonnent le contexte de travail au sein d'une entité. Elles englobent la structure interne, la culture d'entreprise, les processus opérationnels et les politiques en vigueur. Ces conditions influent directement sur la productivité, la satisfaction des employés et la capacité de l'organisation à atteindre ses objectifs.

Une compréhension approfondie de ces paramètres est cruciale pour concevoir des environnements propices à l'efficacité et à l'innovation. Ainsi, l'analyse des conditions organisationnelles offre un éclairage essentiel pour orienter les initiatives stratégiques et améliorer la performance globale de l'entreprise.

1. Définition de condition organisationnelle

Les conditions de l'organisation du travail c'est-à-dire l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle, les demandes psychologiques, les demandes physiques, les demandes contractuelles, le soutien social au travail et les gratifications, seraient un déterminant plus important que la culture organisationnelle, car elles représentent les tresseurs auxquels sont confrontés les travailleurs au quotidien (**Dextras-Gauthier et al. 2012**).

Ainsi, les individus exerçant peu de contrôle sur leur travail et participant peu aux décisions présentent des niveaux plus élevés d'épuisement professionnel (Huang et al. 2011), d'épuisement émotionnel et de cynisme (**Lindeberg et al. 2011 ; Schmidt et Diestel, 2011**). Une faible utilisation des compétences s'associe également à des niveaux plus élevés d'épuisement émotionnel, de cynisme (Marchand et al. 2015), et un faible sentiment d'efficacité professionnelle (**Schaufeli, Bakker et Van Rhenen, 2009**).

Plusieurs études concluent à un niveau plus élevé d'épuisement professionnel lorsque s'accroît le niveau de demandes psychologiques qui font référence à la charge psychologique associée à l'accomplissement des tâches (**Alarcon, 2011 ; Marchand. 2015**).

L'épuisement émotionnel et le cynisme ont été associés de façon positive à une surcharge quantitative de travail, aux pressions exercées par les contraintes de temps, aux conflits de rôle et à l'ambiguïté de rôles (**Schaufeli .2009**).

Pour ce qui est des demandes contractuelles — qui réfèrent à l’horaire de travail et au nombre d’heures travaillées, à des horaires de travail alternants ou irréguliers, elles s’associent à davantage d’épuisement émotionnel (Jamal, 2004). Le nombre d’heures travaillées s’associent également positivement à un niveau plus élevé d’épuisement **professionnel** (Shirom, Nirel et Vinokur, 2010).

En ce qui concerne les relations sociales, un faible soutien des collègues et des superviseurs augmente significativement les risques de souffrir d’épuisement **professionnel** (Halbesleben et Buckley, 2004 ; Marchand 2015).

Finalement, les gratifications, qui font référence aux différentes formes de reconnaissance que les travailleurs reçoivent dans le cadre de leur travail, s’avèrent une source importante de valorisation et de motivation. Cependant, un faible niveau de gratifications peut engendrer des insatisfactions pouvant affecter la santé mentale des individus. Le sentiment d’insécurité d’emploi vécu par les individus peut être susceptible d’engendrer une tension psychique pouvant éventuellement mener à l’épuisement professionnel (Maslach. 2001 ; Wei-Tao et Shih-Chen, 2007).

2. Les différents types des conditions organisationnelles

2.1. Les conditions d’ambiance physique de travail

Il s’agit de l’implication et de la conception du poste de travail, ainsi que son environnement physique et technique (Jean Marie Peretti, 1987, p205). Ce terme regroupe:

- Les conditions d’ambiance sonore : exposition au bruit, perception de signaux auditifs, possibilité d’avoir une conversation, etc....
- Les conditions d’ambiance thermique : exposition au froid, à la chaleur, aux courants d’air, au rayonnement thermique ;
- Les conditions d’ambiance visuelle : possibilité de voir l’extérieure et d’avoir de la lumière naturelle, niveau d’éclairage et éblouissement au poste de travail,
- Les conditions de travail hygiène atmosphérique : qualité de l’air, présence de poussière, fumées, vapeurs et brouillards (toxiques ou pas) dans l’air, impression de confinement,
- Les vibrations :
- Les rayonnements : exposition aux ondes radar ou hyper-fréquences, aux rayonnements radio actifs, aux infrarouges, aux ultraviolets,
- L’Etat du sol : présence de produits glissants, revêtements défectueux ;

- L'État général de l'espace de travail : propreté, encombrement, couleurs,
- L'électricité statique,
- Les ordures.

2.2. Les conditions organisationnelles :

A Les conditions de travail recouvrent les aspects matériels (contraintes physiques, moyens, conditions sanitaires, etc.), organisationnels (temps de travail, rythme de travail, autonomie et marge de manœuvre, etc.), et psychosociaux (relations avec les clients, la hiérarchie et les collègues, sentiment d'utilité, etc.) dans lesquels est exercée l'activité professionnelle.

Le travail a de nombreux effets, positifs ou négatifs, sur la santé physique et psychique, et c'est son organisation qui peut permettre de l'améliorer ou la fragiliser. Par exemple, avoir les moyens de faire un travail de qualité est facteur de bien-être psychologique ; ou bien, les conséquences négatives du port de charges lourdes sont atténuées si l'organisation donne du temps pour réaliser les bons gestes, limite leur répétition mais aussi s'il existe un collectif de travail sur lequel s'appuyer.

De mauvaises conditions de travail peuvent engendrer des troubles variés : sentiment de dévalorisation voire dépression, fatigue, usure, troubles musculo-squelettiques ou cardiovasculaires, cancers, accidents, etc. C'est pourquoi il est nécessaire d'observer les conditions de travail dans toutes leurs dimensions en interrogeant le travailleur lui-même car il en est le meilleur connaisseur.

Les grandes enquêtes nationales auprès des travailleurs permettent de documenter l'évolution du travail depuis les années 1990, et contribuent ainsi à l'élaboration des outils de prévention nécessaires à l'amélioration des conditions de travail.

2.3. Les conditions sociales

Cette catégorie regroupe indistinctement les facteurs qui dépendent des conditions générales du travail et de l'emploi dans la société et que l'individu amène avec lui lors de son embauche ou par exemple si l'offre de l'emploi se raréfie. Ces facteurs se rattachent aux sollicitations psychologiques dans la mesure où l'excès de la demande sur l'offre durcissant la dépendance du salarié à son emploi (en fonction du type de contrat de travail) accroît son niveau de tension psychique.

Ces conditions sont d'autant plus prégnantes que le salarié est lui-même fortement dépendant de son emploi pour des raisons personnelles (chef de famille, dettes, expérience de chômage...), et qu'il ne dispose pas par ailleurs que de bonnes possibilités d'un nouvel emploi.

3. Les facteurs organisationnels

Il concernant les règles relatives à l'organisation et à la gestion de l'entreprise, les formules proposées sont :

- La rotation : la rotation consiste à faire tourner les ouvriers sur différents postes. C'est une méthode déjà ancienne. On fait alterner, par exemple, la fatigue visuelle avec la fatigue physique au cours d'une même journée. Cette formule diminue la monotonie, crée une polyvalence utile en cas d'absence, permet une promotion professionnelle des opérateurs.
- L'élargissement : l'élargissement consiste en une recomposition partielle d'opération parcellisée à l'extrême. Il y a allongement du temps cycle. Par exemple, l'ouvrier assemble un composant ou même l'ensemble du produit fini. Ce procédé est souvent utilisé sur des opérations d'assemblage.
- L'enrichissement des tâches : l'enrichissement des tâches consiste à donner plus de responsabilité à l'opérateur en lui confiant des tâches plus qualifiées, comme le petit entretien, des tâches de réglages et de contrôle de la qualité.
- Le groupe de production : le groupe de production intègre rotation, élargissement et enrichissement est la formule introduite le plus souvent.

L'organisation traditionnelle centralise des fonctions de coordination, d'orientation et de contrôle dans le pouvoir du supérieur chargé de :

- Coordonner les efforts (les tâches sont souvent indépendantes les uns des autres) ;
- Répartir le travail et ses fluctuations ;
- Contrôler la qualité et la quantité du travail, les temps de présentismes, le respect des modes opératoires et de réglementation au travail, etc.... ;
- Donner son avis sur les techniques de performances ;
- Faire le rapport entre le reste de l'organisation et son équipe ou unité. Tous les styles de communications officielles ascendantes ou descendantes doivent passer par lui.

Dans le groupe de production, les trois fonctions sont assumées à l'aide du travail de groupe. Décharger des tâches quotidiennes de répartition individuelles du travail et le

contrôle individuelle, le supérieur développe ses compétences techniques, il devient un interlocuteur plus valable pour les spécialistes d'autre part, il peut former ces collaborateurs et les faire bénéficier de sa expertise technique. Ce groupe est souvent appelé semi-autonome, car il n'est responsable collectivement que (**Jean. M. P, p 211**) :

- De la répartition du travail et de ses fluctuations entre les individus ;
- De la coordination du travail ;
- Du contrôle de la production globale du groupe ;

La réalisation d'une plus grande autonomie impliquerait que l'ensemble du groupe dispose :

- Du contrôle de l'appartenance au groupe (recrutement, mutation) ;
- De la possibilité de fixer les objectifs de production à long terme ;
- Du droit de modifier les méthodes de travail, l'ergonomie de travail (consulter les machines).

3.1. Les facteurs psychosociaux

Ils résultent des situations professionnelles qui engendrent des répercussions et des atteintes sur la santé psychologique des salariés, et qui rente dans des accidents au travail victime, les maladies et les risques professionnelles.

3.1.1. Risques psychosociaux

Les risques psychosociaux sans signification est d'une « réalité existentielle » sont constitué par des principaux défis à relever dans le domaine de la santé et la sécurité au travail. Les risques professionnels, il faut entendre tout risque ayant pour origine l'activité professionnelle, c'est-à-dire le travail rémunéré, indispensable pour vivre de nos jours. Tout phénomène, tout événement qui apparait en milieu de travail et qui présente un danger pour l'homme est appelé risque professionnels (**NICHAN MARGOSSIAN, 2003, p2**).

Les risques doivent donc être supprimés ou au moins, en cas d'impossibilité, être atténués. C'est un devoir humain par excellence. Cette action, appelé prévention ; se pratique en amont, avant que se produise l'accident ou maladie. Les risques psychosociaux sont résultent d'une mauvaise conception, organisation ou gestion de travail et d'un structure défavorable. Toutefois, ils sont perçus comme une question d'organisation au lieu d'être

interprétés comme une défaillance de travailleur, les risques peuvent être aussi gérables que tout autre risque tel que le stress occasionné par la charge de travail, et le surmenage.

Parmi les conditions de travail susceptibles de mesurer et déboucher sur des risques psychosociaux, citons :

- Une intensification de travail ;
- Des exigences contradictoires de poste et un manque de clarté sur la tâche et la fonction à remplir.
- Le non-participation des travailleurs aux prises de décisions, les concernant et leur absence influencent sur le mode d'exécution de leur activité. L'instabilité des effectifs ;
- Des mutations organisationnelles mal gérés et l'insécurité de l'emploi,
- L'inefficacité de la communication, l'information et le manque de soutien de la direction aux collègues ;
- Le harcèlement psychologique et sexuel et la violence exercée par des tiers. L'ors de l'examen des exigences liées au poste, il indispensable de ne pas confondre les risques psychosociaux, tels que la surcharge de travail, et les conditions dans lesquelles l'environnement de travail est stimulant, mais offre au travailleur le soutien dont il a besoin, en termes de formation, motivation et promotion afin d'exécuter sa tâche au mieux de ses capacités

4. Structure organisationnelle

Le terme «structure» revient fréquemment dans la théorie de l'organisation et désigne une forme d'arrangement organisationnel conçue pour atteindre plus efficacement les objectifs fixés. Les activités professionnelles peuvent être analysées dans une perspective «structurelle». L'approche structurelle est depuis longtemps la plus courante et a beaucoup contribué — au niveau quantitatif à la connaissance que nous avons des organisations. Mais certains membres de la jeune génération de chercheurs spécialistes de l'organisation ont exprimé des réserves quant à la valeur de cette approche (**Alvesson, 1989; Morgan, 1986**).

Si l'on adopte une perspective structurelle, on tient plus ou moins pour acquis que les activités professionnelles sont réalisées sous une forme qui suit un ordre convenu (structure). Sur la base de cette hypothèse, l'organisation, prise dans son acception générale, revient à définir l'apparence spécifique que doit revêtir cette forme. Jusqu'à quel degré de précision et de quelle façon les tâches des personnes qui occupent différents postes ont-elles été

décrites dans les documents officiels diffusés de façon systématique? Quelles sont les règles qui s'appliquent aux postes de cadre? On trouve des informations sur la structure organisationnelle, l'ensemble des règlements et les relations aux divers niveaux dans des documents tels que les instructions aux cadres et les descriptions de postes.

Une autre question se pose quant à la façon dont les activités sont organisées et structurées dans la pratique. Quels sont les mécanismes de régulation existants et quelle est la nature des relations entre les individus? Le fait même que cette question se pose implique qu'il ne faille pas s'attendre à une correspondance parfaite entre ce qui est officiellement décrété et ce qui se fait dans la pratique. Il existe plusieurs raisons à cela. Bien entendu, aucun règlement ne saurait couvrir toutes les phases du travail. De plus, si l'on définit exactement la manière dont les opérations doivent avoir lieu, on ne peut prendre en compte ni les activités réelles des travailleurs, ni les interactions qui s'établissent entre eux. En effet:

- La structure officielle n'est pas forcément décrite dans tous les détails, ce qui laisse, dans la pratique, différents degrés de latitude pour la coordination et la coopération;
- La nature normative (spécifiée) de la structure organisationnelle peut ne pas correspondre exactement aux modes de travail que les membres de l'entreprise considèrent comme les plus efficaces;
- Les normes et règles officiellement adoptées par une entreprise suscitent un degré de motivation plus ou moins élevé;
- La structure normative elle-même a une plus ou moins grande visibilité au sein de l'entreprise, en fonction de l'accès de ses membres aux informations pertinentes.

Sur le plan pratique, on ne doit pas s'attendre à ce qu'une norme adoptée décrive de manière parfaite l'ensemble des activités courantes normales. Les normes ne sont tout simplement pas en mesure de recouvrir la totalité des pratiques et des relations qui s'établissent entre les êtres humains. L'adéquation des normes dépendra du degré de précision avec lequel la structure officielle aura été définie. Lorsqu'on évalue une entreprise ou lorsqu'on met sur pied un programme de prévention, il est à la fois intéressant et important de déterminer jusqu'à quel point il y a correspondance entre les normes et les pratiques de ses membres.

L'écart entre les normes et la pratique (définitions objective et subjective de la structure organisationnelle) est important, tout comme la différence entre la structure organisationnelle telle qu'elle est perçue par un «enquêteur» et l'image ou la perception

qu'un membre individuel de l'entreprise peut en avoir. L'absence de correspondance entre les deux ne présente pas seulement un intérêt du point de vue intellectuel, mais elle constitue également un handicap pour les membres de l'entreprise, en ce sens qu'ils se font une idée beaucoup trop négative de celle-ci pour être en mesure de protéger ou de défendre leurs intérêts. (Charan. 104-115)

5. L'ergonomie

C'est une étude multidisciplinaire du travail humain, pour remédier à l'inadaptation industrielle, limiter les atteintes à la santé physique ou mentale et réduire la fatigue professionnelle.

Elle a aussi pour définition, l'étude quantitative et qualitative du travail dans l'entreprise visant à améliorer les conditions de travail et accroître la productivité, mais aussi à une meilleure adaptation entre une fonction, un matériel et son utilisateur. Elle vise en premier lieu à résoudre des cas, à surmonter des difficultés à éviter des dégâts pour la santé des travailleurs ou pour la production dont les grilles d'analyse ont été élaborées pour établir un diagnostic des conditions de travail. (Gravitz M. Paris, 1999).

6. La charge du travail

6.1. Évolution du concept de charge du travail

Compte tenu des conséquences majeures sur la santé et la sécurité de l'individu ainsi que sur la pérennité des organisations, il devient pertinent de développer une compréhension plus fine de la charge de travail. En effet, le concept de charge de travail n'est pas nouveau. Dès le début de XXe siècle, il est utilisé notamment dans les travaux de Jules Amer via la physiologie de travail. De leur côté, la psychologie et l'ergonomie s'y sont intéressés dans le but d'évaluer des interfaces complexes tels le cockpit d'avion ou le tableau de commande d'une centrale nucléaire. Ces chercheurs s'intéressaient aussi à l'effort et à son intensité pour répondre aux exigences de travail. D'autres études ont porté sur l'intensité du travail, la cadence et la répétitivité des tâches à réaliser afin de déterminer l'incidence de ses composantes du travail et la santé des travailleurs.

La notion de charge de travail se définissait globalement comme l'intensité de l'effort fourni par le travailleur pour répondre aux exigences de la tâche dans des conditions matérielles déterminées, en rapport avec son état et les divers mécanismes en jeu dans son travail (Pierre-Sébastien Fournier 1980, p 13-15).

Les chercheurs se sont davantage intéressés aux mesures de la charge de travail qu'à sa définition théorique. Traditionnellement, leude de la charge de travail répond à des besoins très pragmatiques et est liée, en particulier, aux limitations de la capacité physique de traitement de l'information de l'individu.

La charge de travail est alors essentiellement abordée sous deux angles distincts : la charge physique et charge mentale ou psychologique. La littérature scientifique regorge d'études sur la charge physique de travail celle-ci abordent principalement la charge de travail en termes de seuil physique dans l'exécution de tâches pouvant entraîner des conséquences sur la santé et la sécurité des personnes par ailleurs, selon la psychologie expérimentale, la charge mentale de travail réfère à l'identification des limites cognitives ou mentales qui affectent des performances humaines à l'égard du traitement de l'information. A ces caractéristiques s'ajoutent des facteurs tels que la responsabilité, l'incertitude, la pression temporelle et les interruptions du travail qui contribue à augmenter la charge mentale et physique de travail (**Ibid., p 13-15**).

De ces visions de la charge de travail découlent de nombreux outils d'évaluation comme les mesures physiologiques et les mesures subjectives. Les mesures physiologiques s'attardent à l'activation en réponse aux stress, par exemples ; en évaluation le rythme cardiaque et la pression artérielle. Quant aux mesures subjectives, elles évaluent la charge de travail perçue par les travailleurs. Elles permettent de recueillir des données plus facilement sont jugées moins invasives et moins couteuses, et possèdent une meilleure validité apparente que les mesures psychologiques.

En somme, le terme la charge de travail représente généralement la quantité de travail physique et intellectuelle qu'un travailleur peut accomplir sans mettre en danger sa santé et sa sécurité, ainsi que celle des autres, tout en demeurant efficace. Face aux changements constants et rapides des organisations et à leurs conséquences, la question de la charge de travail est redevenue une source d'intérêt pour les chercheurs et de préoccupations pour les organisations. Par contre l'approche traditionnelle qui vise à mesurer quantitativement la charge mentale de travail demeure « simpliste ». En effet, bien que les travaux scientifiques abordent des facettes incontournables de la charge de travail, ils demeurent morcelés atténuant ainsi la complexité du phénomène. En particulier, la notion charge mentale de travail réfère habituellement à une quantité d'information à traiter dans un temps donné et néglige de considérer que c'est le travailleur en entier (et non des morceaux) qui s'investit

dans son travail. Ces approches négligent alors le contexte, les modalités de traitement et des compétences de l'opérateur pour y faire face.

Dans ce contexte la notion traditionnelle de charge de travail pouvant être découpée en composantes physiques ou mentales, devient obsolète et nécessite une approche plus large qui couvre la complexité de l'activité de travail dans un environnement dynamique. La charge de travail doit être abordée dans sa globalité, c'est à dire par l'analyse de l'activité dans son ensemble comme étant le résultat d'une combinaison de facteurs dans la situation de travail entraînant un coût (psychologique & physiologique) pour l'individu. Selon cette prescriptive, agir sur la charge de travail signifie intervenir sur les conditions de travail. Ainsi, il faut tenir compte de l'ensemble de la situation d'individu, de son activité professionnelle, mais également du contexte organisationnel dans lequel il évolue quotidiennement.

6.2. Les types de la charge de travail

La charge de travail représente généralement la quantité de travail physique et intellectuel qu'un travailleur peut accomplir sans mettre en danger sa santé et sa sécurité, ainsi que celle des autres, tout en demandant efficace.

En ergonomie, nous appréhendons le travail sous 2 angles différents et complémentaires.

6.2.1. Travail prescrit

C'est ce que la hiérarchie spécifie formellement, oralement ou par écrit (au travers de consignes, notices et règlement) **(DARSES Françoise, 2006, p44)**.

-Concernant les objectifs quantitatifs : nombre de pièces à produire, de dossier à traiter, de délais à respecter, de malades à laver. Les objectifs qualitatifs : défauts à éviter, présentation à respecter.

6.2.2. Travail réel

C'est qui se passe effectivement dans l'atelier ou le bureau, au fil des jours et des nuits, dans les conditions locales avec les machines et les procédures telles qu'elles se présentent réellement, compte tenu de tous les aléas. C'est ce que les travailleurs réalisent quotidiennement **(Ibid., p44)**.

7. Les dimensions de la charge de travail

La définition de la charge de travail ou la surcharge de travail ces définitions sont regroupées l'ensemble des dimensions qui sont les demandes liées au l'individu et le travail en interaction. Bien qu'elle renvoie implicitement à l'idée d'une quantification (une quantité d'efforts à fournir, d'actes à exécuter, etc.), on peut distinguer au moins quatre dimensions dans la notion de charge de travail.

7.1. La charge physique de travail

La charge physique de travail « Est mesurable par les dépenses énergétiques, calculées en calories, qui assurent le métabolisme de base et les activités normaux de digestion et de thermorégulation .tout travail engendre une augmentation des dépenses énergétique, et l'on connaît les dépenses correspondant à certaines travaux typiques **(PIGANIOL Claude, p23)**.

On peut définir la charge de travail physique à l'organisation est souvent liées aux pénibilités de travail et les obstacles rencontrés par l'équipe. C'est l'un des de ses concepts qui se comprend bien en général mais qui est difficile à définir de façon particulière. C'est un construit hypothétique représentant le cout pour un être humain d'accomplir une tâche avec un certain niveau de performance.

7.2. La charge mentale de travail

La charge mentale de travail est L'ensemble des opérations mentales effectuées par un travailleur lors de son activité professionnelle, efforts de concentration, de compréhension, d'adaptation, d'attention et de minutie, accomplissements de tâches de traitement d'informations, mais aussi pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, délai, qualité d'exécution, à l'obéissance aux ordres de la hiérarchie et à la gestion des relations avec les collègues et les tiers, génèrent une contrainte psychique de charge mentale : celle-ci est cumulative tout au long de vie professionnelle (**www.who.int, média, 25/04/2005**).

La charge mentale de travail dépend d'une part, du niveau d'exigence de la tâche et d'autre part de facteurs extérieurs à la tâche : l'environnement, les capacités personnelle. La charge mentale de travail dépend en effet considérablement de l'âge, des dispositions intellectuelles ou psychomotrices, des connaissances et de la culture personnelle, de la formation et du passé professionnel **(PIGANIOL Claude, p23)**.

La charge mentale de travail représenté le cout de l'activité de travail assumé par l'individu et un changement dans les exigences du travail ou dans la capacité du sujet à y répondre induisent des changements dans la charge de travail (**Replat, 1994, p 27, 42**).

Nous nous plutôt tendance à considérer la charge mentale comme la résultante des effets qu'on sur les activités mentale ou sur les organes qui sont le siège de l'activité psychique de l'individu, les facteurs de travail quels qu'ils soient.

En se sent, la charge mentale est principalement liée aux états de stress. La charge mentale de travail : dépend d'une part, du niveau d'exigence de la tâche et d'autre part de facteurs extérieurs à la tâche : l'environnement, les capacités personnelle. La charge mentale de travail dépend en effet connaissances et de la culture personnelle, de la formation et du passé professionnel.

7.3. La charge psychique de travail

Selon Spérandio : Est une notion mal définie, qui relève du domaine affectif plutôt, que cognitif et qui évoque toutes les retombées négatives, toutes les pollutions qui peuvent accompagner les activités intellectuelles dans le travail. Les facteurs qui mise en cause, anxiété, angoisse, contraintes de temps ou de délai répétition et monotonie du travail (**Spérandio, PUF, 1980**). La charge psychique est associée aux sentiments de plaisir, de satisfaction, de frustration, d'agressivité, bref, au vécu subjectifs des travailleurs dans leur rapports avec le travail.

La charge psychique au travail concerne tout ce qui est autour de la charge émotionnelle, tout ce qui est pesant et source d'anxiété avec comme conséquence habituelle des troubles anxieux, des troubles du sommeil, des troubles de l'humeur au premier rang desquels se trouve la dépression. Est liée aux métiers qui peuvent soit demander de véritables efforts physiques, soit imposer aux articulations, des mouvements qui ne sont pas physiologiques et qui réalisés de nombreuses fois par jour induisent des modifications anatomiques à type d'usure avec comme conséquences des douleurs et une réduction de la mobilité de l'articulation.

Ce sont les troubles musculosquelettiques ou TMS dont la survenue est de plus en plus fréquenté que ce soit le syndrome du canal carpien, les lombalgies ou encore les pathologies de l'épaule.

7.4. La charge cognitive de travail

Concerne les différentes fonctions qui sont nécessaires pour traiter l'information et réaliser des actes dits intellectuels. Les métiers concernés sont ceux qui demandent de l'attention, de la concentration et qui font appel à un traitement de l'information. Ce sont les métiers pour lesquels la prise de décision est parfois fréquenté et souvent lourde de conséquences. Ils sont souvent source d'une fatigue qui est difficilement reconnue car elle n'est pas physique.

Cette fatigue est néanmoins réelle, intense et pouvant avoir des conséquences importantes sur la santé car la pénibilité de ce type de travail est forte. Cognitive renvoie (ce qu'il faut mémoriser, anticiper, choisir, ce à quoi il faut être attentif, les problèmes qu'il faut traiter, etc.).

Selon Barouillet: dit la capacité cognitive est une quantité maximale de ressources que peut mobiliser un individu. **(Barouillet, 1996, p 321).**

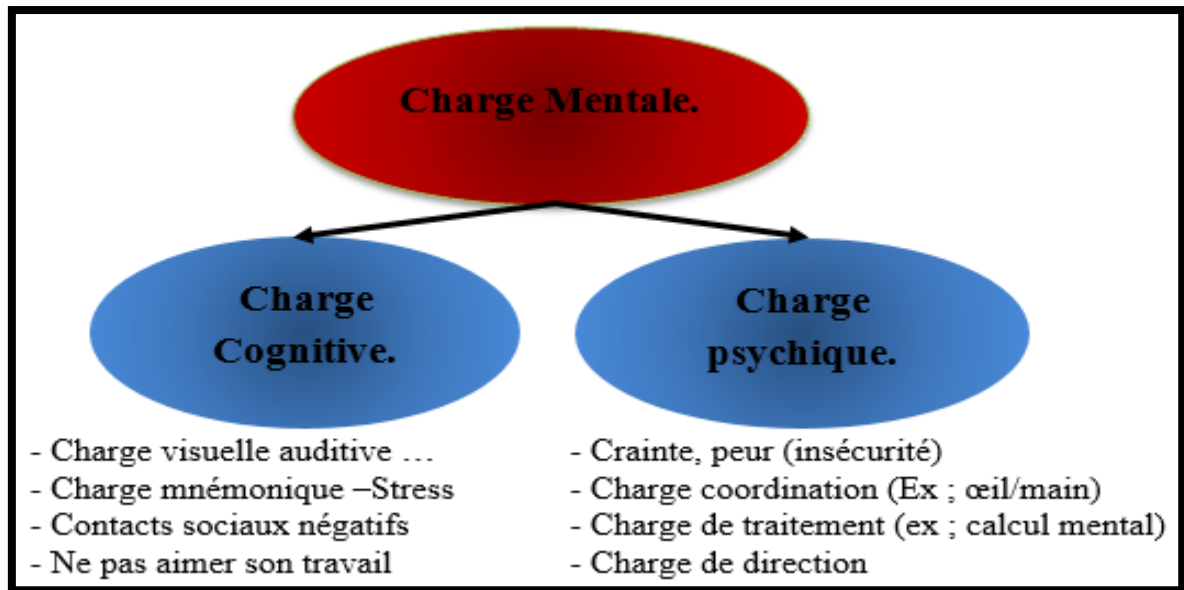
7.5. La charge émotionnelle de travail

La définition de la charge mentale de travail en y apportant des éléments très variés, il sera plutôt question des émotions des individus et du rôle qu'elles jouent dans la charge de travail. Comme pour la charge mentale de travail, il existe plusieurs termes associés aux émotions dans le travail en lien avec la notion de charge de travail.

Un aspect important caractérise toutefois les études sur la charge émotionnelles et c'est l'interaction avec d'autres personnes au travail, qu'ils soient fournisseurs, patients ou autres. Hochschild estime qu'environ un tiers des travailleurs ont à gérer, dans leur travail, les émotions des autres en plus de leurs **(Hochschild, 1983).**

Ce type de travail implique une charge particulière liée aux émotions, qui est abordée par l'entremise de différents concepts. Les échanges entre individus qui sont chargés d'émotion, la dissonance émotive, le « émotionnel Labor », et la charge liée à la compassion. Et émotionnelle (ce qu'il faut endosser, supporter, cacher, feindre, etc.).

Figure 1 : Montre les notions reliées à la charge mentale de travail.



Source : Jean-Marc Robert, Charge Mentale de travail, Edition école polytechnique Montréal, le 4 février 2004.

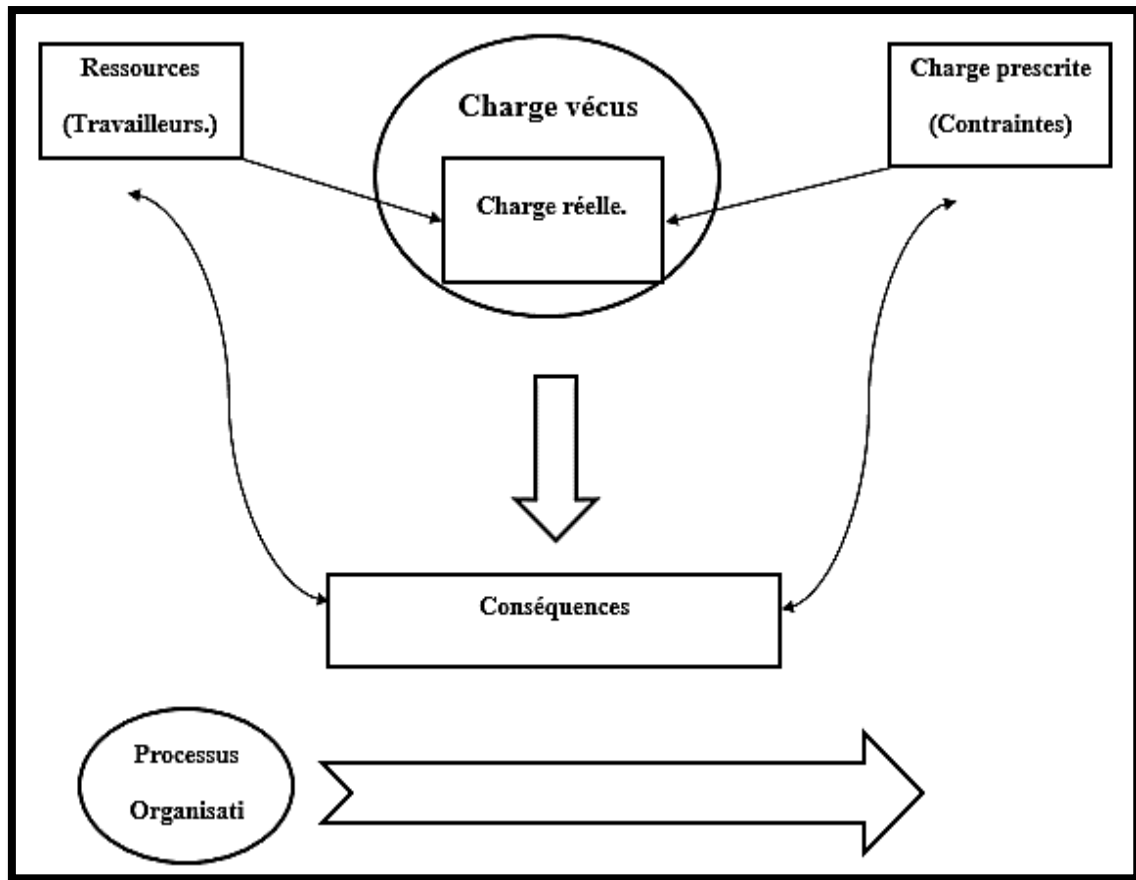
7.5.1. L'objet d'étude de la charge de travail

La charge de travail constitue un facteur de risque important pour le bien être des travailleurs et affecte la rentabilité des organisations. Or, les chercheurs et les praticiens sont rapidement freinés par les limites soulevées sur aspect conceptuel de ce phénomène. Cette étude a donc pour objectif de comprendre la charge de travail à travers l'activité de travail à l'intérieur de la connexe dynamique d'individu, de son activité professionnelle et de son contexte organisationnel. Dans cette prescriptive, cette étude ne cherche pas à documenter la surcharge ou la sous charge, elle vise plutôt à comprendre la charge de travail à partir de situation réelles (**Pierre-S.F, p 08**).

Comme cette étude se veut exploratoire, elle repose sur une seule analyse de cas. Elle s'inscrit cependant dans une démarche plus large visant à conceptualiser le phénomène de la charge de travail dans sa globalité et sa complexité. Pour cela, une multiplication des études cas sera nécessaire. Un découpage analytique de l'objectif principal conduit à sous trois dimensions étudiées :

- Définir les composantes de la charge de travail,
- Cerner les facteurs qui influence directement ou indirectement la charge de travail ;
- Assurer le transfert des connaissances vers les milieux de travail.

Figure 2 : Modèle d'analyse de l'activité des données sur les types de la charge de travail.



Source : Pierre Sébastien Fournier, Modèle de la charge de travail, Inspiré de Falzon et Sauvagnac, 2004, p13.

Un modèle de l'ergonomie et, plus particulièrement, de l'analyse de l'activité suppose de positionner la notion de charge de travail dans une perspective de l'activité réelle de travail comme lieu d'actualisation des contraintes et des ressources dans une situation donnée **(Guérin, F, Daniélou, F, Duraffourg, & Rouilleau, 2006, p 12)**.

Cela signifie que pour bien comprendre les contraintes de travail, il demeure essentiel d'analyser comment elles se manifestent dans le travail quotidien.

7.6. La charge prescrit

Désigne la charge pour faire le travail et ses réactions, les performances exigées et les procédures prescrites. Elle est considérée comme une contrainte et correspond à ce qui demandé par l'organisation. Ces contraintes englobent les objectif de performance à atteindre tant au plan quantitatif (ex : quantité, durée, ampleur) qualitatif (ex : qualité, délai,

satisfaction), mais également les diverses procédures prévues pour un poste donné (**Pierre-S.F, p 13**).

La charge de travail prescrite n'est donc pas déterminée définitivement et elle ne correspond pas à la description de la tâche ou de poste de travail, elle évolue dans le temps et se transforme dans la dynamique quotidienne de travail affectant l'ensemble des réalisations du travail. (La charge prescrite qui vise à expliciter les modes de prescription du travail dans l'entreprise). La charge prescrite inclut également les moyens mis à la disposition du travailleur pour réaliser son travail et atteindre les objectifs.

Ces moyens font référence aux capacités (ex : financières, humaines, d'expertises, de temps) et aux outils de travail (ex : logiciels, équipements, machines) et de gestion (ex : directives, normes) effectivement disponibles aux sein de l'organisation pour exécuter le travail. Ainsi si les ressources ne sont pas à la portée des personnes, il leur est difficile, voire impossible, d'atteindre les résultats attendus (contrainte). Ces moyen sont donc stratégiques et ont un impact sur la charge de travail.

Les contraintes identifiées précédemment dans la littérature regroupent les exigences des tâches (physique, cognitive), les contradictions dans les attentes fixée, la capacité d'utiliser ces compétences (ou dévalorisation de l'expérience et du jugement), l'autonomie décisionnelle, les ressources matérielles et d'encadrement disponible pour réaliser le travail, les contraintes temporelles, les interruptions fréquentes, les responsabilités, le soutien social ainsi que la reconnaissance et les récompenses .

Les ressources réfèrent « aux caractéristiques de travailleur (en tant qu'humain ayant un mode de fonctionnement cognitif, physiologique, social et psychique donné) et en tant qu'individu ayant des acquis (expérience, formation, vieillissement) et un état spontané (fatigue, rythme biologique) ». Ainsi, ce volet réfère à l'état physique et psychologique de l'individu dans un contexte donné pour réaliser une charge de travail particulière.

7.7. La charge réelle

Est considérée comme une astreinte et est définie en référence à l'activité de travail ; elle est fonction du degré de mobilisation (physique, cognitive et psychique) de l'opérateur. Ainsi, elle renvoie aux efforts déployés par l'individu pour atteindre au mieux les objectifs prescrits (Charge prescrite) (**Ibid., p 13**). Mais avec des conditions d'exécution du travail constituées des ressources du travailleur, des caractéristiques de l'organisation et des moyens

réel mis à sa disposition pour atteindre les objectifs .la charge de travail réelle englobe les modes opératoires, les compromis et les stratégies pour surmonter les contraintes du travail et de l'organisation, mais aussi le travail non réalisé, qui attend, qui est en retard ou qu'on ne peut réaliser à son plein potentiel compte tenu des contraintes et des contrôles en place.

Elle prend ainsi en compte les événements variables affectant l'activité et les arbitrages opérés par les travailleurs, eu égard aux limites et contradictions de la prescription. En fait, la charge réelle de travail est tout ce que les individus et les collectifs mettent en œuvre pour atteindre leurs objectifs de travail. (La charge réelle qui rend compte du travail concret dans toute sa complexité).

7.8. La charge vécue

Est ce qui est ressenti par l'individu face à sa propre charge de travail en lien avec le travail prescrit, ses ressources et celles de l'organisation, et un contexte organisationnel spécifique offrant ou non une reconnaissance un soutien. L'interprétation de ce vécu peut être perçue comme un épanouissement professionnel ou s'exprimer à travers diverses manifestations négatives.

– Les processus organisationnels sont le résultat des changements contemporains (ex : technologique, organisation du travail) qui se succèdent et qui modifient profondément la nature et l'activité du travail. Il est pertinent de noter que de nombreux chercheurs ont tenté de conceptualiser de nouveaux modèles de gestion pour faire face aux défis des transformations sociales et organisationnelles. Parmi ces travaux, on note l'importance pour les organisations et les gestionnaires de développer une culture transformationnelle permettant une meilleure capacité et réceptivité face à la complexité des changements.

– Les conséquences sont le résultat de l'activité d'un individu au travail (astreinte) qui doit composer avec des contraintes compte tenu des ressources disponibles. Elles sont de deux niveaux : d'une part, elles transforment l'individu et ses ressources de façon positive ou négative, d'autre part, elles influent sur l'organisation et ses attentes. Les études répertoires et les modèles étudiés montrent bien l'importance de facteurs organisationnels associés à la charge de travail. On remarque également que la charge de travail est un processus dynamique qui prend forme à travers l'activité quotidienne d'un individu en interaction avec des situations de travail ou l'activité est le lieu d'actualisation des contraintes et des ressources. Dans le cadre de ce projet, nous utiliserons le modèle de l'analyse de l'activité pour comprendre les facteurs impliqués dans la charge de travail.

8. Les approches de la charge de travail

8.1. L'approche de la mesure à la psychologie

Deux grandes entrées sont habituellement pour traiter de la question charge de travail: approche de mesure et une approche par psychologie du travail. L'approche de mesure cherche à quantifier le stress au travail à partir de questionnaires tels que le questionnaire de Karasek ou Siegrist. Il s'agit alors d'administrer un questionnaire identique quelle que soit la situation. Cette approche a dans pour avantage son aspect systématique qui permet la comparaison de différentes situations de travail.

Les questionnaires peuvent également être construits ad hoc, de manière justement à prendre compte les spécificités du contexte. Ainsi Loup Wolff et Xavier Zunigo ont utilisé un questionnaire dont une partie était constituée par le questionnaire de Karasek, et une autre partie par des questions adaptées à la situation de l'entreprise pour réaliser l'expertise scientifique de cabinet Technologia pour France Télécom. Cette approche rend de plus possible une généralisation à l'ensemble de la société, par l'utilisation des données issues de la statistique publique qui permettent également de construire des indicateurs de rapport au travail. Des méthodes quantitatives de modélisation, économiques notamment, peuvent également le rapport de recherche de **(Cournot et Wolff 2006)**.

Comparant différents modèles économiques et évaluant l'impact des conditions de travail sur la santé : une approche quantitativiste fondée sur la modélisation des conditions de travail, du stress, de la charge de travail. Cependant, cette approche ne permet pas d'entrer en profondeur dans les systèmes organisationnels donc de comprendre par quels mécanismes une charge de travail plus importante pour certains acteurs que pour d'autres. L'approche par la psychologie du travail, représentée notamment par **(Dejours C. 2006 p123-144)**.

Critique les effets délétères d'une logique économique de performance qui ne permet pas à l'individu de s'épanouir dans son travail, et met l'accent sur les contraintes à l'extérieur, venues de l'activité de l'organisation. Dans ces deux angles théoriques se distinguent sur leur vision de la charge de travail, entre une charge mesurable et objectivable, et une charge subjective et individualisée. Ils se distinguent également sur le type de matériau dans l'approche de psychologie de travail.

8.2. L'approche organisationnelle de la charge de travail

Une approche organisationnelle telle que l'utilise notamment et considérant que l'on ne peut appréhender la question de la charge de travail qu'en l'intégrant dans une approche systémique de l'organisation dans son ensemble et donc en convoquant le niveau méso de l'organisation dans l'explication .cela permet justement de mettre en avant les mécanismes systémiques et les ressources dont les acteurs disposent pour négocier leur charge de travail, ici la question de la charge de travail est de plus a replacer dans le système de l'intervention et dans la rencontre entre le système de l'établissement et le système de l'intervention, **(TIRMARCH, 2010)**.

Il ne s'agit alors pas d'étudier la charge de travail « objective » des acteurs, mais bien plutôt de partir de leur discours sur la charge de travail, recueilli par les entretiens mais aussi par l'administration d'un questionnaire dans le cadre de l'intervention, pour comprendre le rôle de cette charge de travail perçue vécue, ou encore déclarée, dans l'établissement. On s'éloigne ainsi ici de la distinction opérée notamment par entre charge de travail prescrite « ensemble des modes de prescription du travail déterminant ce qu'il faut faire et charge de travail réelle ce que mettent en œuvre les individus et les collectifs pour atteindre leurs objectifs et charge de travail vécue c'est une évaluation que font les salariés de leur propre charge », avec l'hypothèse que la charge de travail perçue, vécue et déclarée dans les discours, est la meilleure entrée dans le cadre d'une approche organisationnelle. Cela permet aussi d'éviter les difficultés liées a une mesure nécessitant une définition systématique de la charge de travail **(ROUSSEAU T 2006, N°307)**.

Le lien entre charge de travail et système organisationnel, tout en saisissant les enjeux qui peuvent se cristalliser dans les discours sur la charge de travail et dans la focalisation des acteurs sur la charge de travail et le travail en plus, ce qui permet d'interroger le rôle de l'intervention .la charge de travail apparait finalement comme une entrée pour saisir les questions de pouvoir et d'autonomie dans l'organisation.

9. Les facteurs qui influencent la charge de travail mentale et ses effets

Les deux concepts de la charge de travail que sont la charge de travail et la surcharge de travail semblent être influencé par plusieurs facteurs. Ces facteurs agissent de diverses façons sur la charge de travail et ces conséquences. Comme les études sur le stress, l'effet modérateur peut survenir dans n'importe quelle séquence impliquant deux variables qui expliquent la tension psychologique, **(KAHN, R.L & Boiserie, 1992, P 650)**. Et les écrits

recensés abordent plusieurs facteurs qui influencent la charge de travail. Qu'ils soient individuels ou organisationnels.

Parmi les facteurs organisationnels cités, existe trois indicateurs qui déterminent la charge de travail : Le contrôle (l'autonomie), le soutien social, la reconnaissance, la confiance en la direction, le stress professionnel, l'épuisement professionnel. La littérature se penche aussi sur les différences individuelles qui affectent la charge de travail. Le sens qu'un individu accorde à son travail, ainsi que l'ensemble des facteurs et des éléments qui influencent les effets de la charge de travail. Il est à noter que certains éléments dits organisationnel pourraient être considérés comme individuels et vice-versa, qui clarifier plus clairement les différents facteurs de charge de travail. Les facteurs organisationnels, de la charge de travail sont ceux qui sont le plus présent :

- La notion de contrôle ou d'autonomie.
- Soutien social, qui inclut les relations avec les supérieurs, ainsi que la reconnaissance.
- Le stress professionnel.
- L'épuisement professionnel.

9.1. Le contrôle

Aussi appelé autonomie ou latitude décisionnelle, la notion de contrôle est souvent abordée dans les études sur la charge de travail. Elle est aussi considérée comme une notion centrale dans certains modèles théoriques liés au stress. Les effets, du contrôle sur la charge de travail, le stress et la fatigue seront abordés en premier lieu dans cette partie. Au plan des émotions, le contrôle que l'employé doit exercer sur l'expression de ses sentiments constitue aussi un aspect important qui va influencer les effets des demandes liées au travail. Les effets du contrôle sur la charge de travail émotionnelle seront réduisent la liberté des travailleurs et qui affectent la charge psychique termineront l'exploration du facteur de contrôle comme modérateur de charge de travail.

9.2. Les effets du contrôle sur la charge de travail, stress la fatigue

L'autonomie décisionnelle, ou le contrôle, est une combinaison entre la possibilité d'utiliser différentes compétences pour accomplir les tâches demandées et celle de prendre des décisions liées au travail (**KARASEK, R, and Theorell, 1990**).

Soutien qu'une demande psychologique élevée combinée à une faible autonomie décisionnelle crée la tension psychologique et vice-versa, qui est une source de défis et

d'apprentissage plutôt qu'une source de tension. Donc, une autonomie décisionnelle élevée protégeait l'individu des effets négatifs d'un emploi trop exigeant. Suivant le modèle étudié, en plus de la tension psychologique, la fatigue associée à une demande élevée au travail. Lorsque combinée à un niveau de contrôle qui est élevée, les signes de fatigue et d'anxiété sont peut présents.

Les auteurs expliquent ce résultat par la gestion que l'individu peut effectuer quant au but à atteindre dans leur travail, pour ces auteurs, le stress et la fatigue sont des réponses à la combinaison demande, contrôle, plutôt qu'à des effets provenant de facteurs isolés liés à la demande au travail (**HOCKEY, GR, Payne, RL & Rick p 393-411**).

Toutefois, une étude plus récente démontre que les effets modérateurs du contrôle sur la fatigue sont évidents uniquement lorsque les demandes liées à la tâche sont très élevées, ce qui vient nuancer l'effet du contrôle sur la fatigue.

9.3. Le soutien social

Instrumental ou émotionnel, dont dispose le travailleur sur son lieu de travail, de la part des collègues et de la hiérarchie : soutien sur les aspects techniques comme la mise en œuvre d'une machine ou d'une procédure ou sur les aspects d'aide morale et de reconnaissance des efforts et des résultats. Le modèle effort récompense de Sigrist stipule qu'un déséquilibre entre un effort consenti élevé et un faible niveau de récompense au travail (estime, promotion, augmentation de salaire...) est un facteur important de charge mentale.

Le soutien social est proprement le modérateur potentiel du stress au travail le plus étudié, il existe plusieurs types de soutien social qui touchent de près et de loin de travail des individus. Que ce soit les relations avec les collègues, les superviseurs ou le soutien social fourni par l'organisation, chacune de ces sources potentielles de soutien influence les travailleurs, bien que selon la provenance du soutien, il semble que la charge de travail soit affectée différemment. En outre, le soutien social des collègues a été ajouté au modèle de tension psychologique pour tenter de réduire les troubles cardiovasculaires (TCV), ainsi que la satisfaction au travail, l'adaptation et la performance.

Selon tous ces auteurs la mesure du soutien social des collègues inclut la disponibilité du soutien pour les problèmes liés au travail, ainsi que la possibilité de communiquer d'interagir, de se réunir et de connaître ses collègues. Le soutien des collègues influencerait donc certains effets du contrôle sur la charge de travail. Un soutien élevé peut réduire l'effet

du peu de contrôle sur la performance et la capacité d'ajustement (**Sargent, L.D. & Terry, D, J.2000, p 245- 261**). Et un soutien social faible peut réduire les effets modérateurs d'un contrôle élevé sur le taux prévalence des (TCV).le soutien des collègues fait partie des indicateurs de charge de travail et modère la tension psychologique. Le modérateur de charge qu'est le soutien social des collègues n'aurait donc que des effets positifs sur la charge de travail et les travailleurs.

9.4. Le stress professionnel

Le terme « stress » vient du latin stringer signifiant « tendu de façon raide », « serrer » et du vieux français sesterce ou « étroitesse », exprimant l'idée d'un resserrement, d'une oppression et d'une asphyxie. L'étymologie donne au stress une connotation principalement négative alors que l'inventeur du stress, Hans Selye, développera la fonction positive d'adaptation que représente la réaction de stress à une situation, et distinguera le stress positif du négatif. Celui-ci n'est pas passif face à l'adversité, il ne se contente pas de réagir mais il interagit avec la situation. Confronté à l'adversité, il évalue l'enjeu que représente l'agent stressant ou tresseur.

L'enjeu est positif lorsqu'il y a quelque chose à gagner (gain) ou un défi à relever (challenge), il est négatif s'il y a risque de perte ou s'il y a menace : « Je peux tout perdre », « Je risque très gros ». Ensuite, l'individu évalue ses ressources pour faire face mobiliser ses forces.

Le stress survient quand les exigences de la situation dépassent les ressources à la disposition de l'individu. Le stress signe un déséquilibre. A l'image d'une balance dont l'équilibre est rompu, la réaction de stress survient lorsqu'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 propre ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte aussi la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise (**GROBOT Elisabeth, 2008, p.5**). Le terme de stress renvoie à trois éléments caractéristiques :

- Les tresseurs que rencontre l'individu ;
- Les réactions de stress ;
- Les conséquences sur la santé de l'individu et sur le travail.

9.4.1. Qu'est-ce que le stress au travail

Le stress est un élément normal de notre vie et fait partie intégrante de n'importe quel métier. Sans le stress, nous dépasserions probablement toutes les dates butoirs et n'atteindrions pas nos objectifs. Relever les challenges et faire ce que l'on attend de nous est ce qui rend un travail intéressant et gratifiant. Au travail, on rencontre souvent des situations sources de stress auxquelles on réagit par un niveau de tension plus grand, puis retournons à un état plus relaxé lorsque le problème réglé.

Cependant, de nouveaux problèmes peuvent survenir si le stress devient constant et que le niveau de tension ne redescend jamais. Et le stress au travail n'est pas un phénomène nouveau mais il n'a jamais pris une place si grande qu'aujourd'hui dans les entreprises. Même si la technologie a simplifié bien des aspects de nombreux métiers, elle a aussi amené avec elle un lot de stress au travers de l'abondance d'information, de la pression sur les gains de productivité et de l'impression.

Pour résumer le stress au travail est ce qui arrive lorsque :

- La quantité de travail devient trop grande ;
- La pression sur le lieu de travail dépasse la capacité des travailleurs à la gérer ;
- La frustration et la fatigue remplacent le sentiment de satisfaction.
- Le manque de contrôle dans les tâches à effectuer ;

9.4.2. Les causes qui peuvent conduire au stress au travail

- Facteurs spécifiques au métier, par exemple surcharge au travail, tâches sans importance, travail sans intérêt ou répétitif, grosse quantité de travail, petite salaire, objectifs irréalisables.
- Environnement de travail, par exemple bruit, (monde), mauvaise qualité de l'air intérieur, problèmes d'ergonomie, risques pour votre santé, problèmes de sécurité (composants chimiques, équipement lourd).
- Facteur d'organisation de travail, par exemple responsabilités et hiérarchie mal définies, manque d'autonomie, processus de communication inefficaces, conflits entre les employés, manque d'équipements, organisation défavorable des processus de travail, personnel insuffisant par rapport à la charge de travail.

- Changement de lieu de travail, par exemple peur de se faire renvoyer, départ de personnel fréquent, manque de préparation au changement technologique, peu de chances d'obtenir de l'avancement ou une promotion.
- Relation avec la direction ou les autres employés, par exemple compétition ou conflits entre les membres du personnel.

9.4.3. Les effets sur la santé du stress au travail

Il existe une relation de cause à effet entre le stress au travail et les problèmes émotionnels. Les symptômes du stress ressenti sur son lieu de travail sont :

- Les maux de tête ; les maux d'estomac ;
- Les troubles au sommeil ;
- Des difficultés à se concentrer ;
- L'irritabilité ;
- Les maladies cardiovasculaires ;

9.4.4. Les conséquences pour l'entreprise

L'organisation mondiale de la santé liste les effets du stress dans l'entreprise. Il porte atteinte à l'entreprise en :

- Faisant augmenter l'absentéisme, les fluctuations du personnel, les plaintes des clients ou des consommateurs, les pratiques dangereuses et les taux d'accidents du travail ;
- Diminuant la motivation des travailleurs ;
- Influant négativement sur leur recrutement ;
- Portant atteinte aux performances et à la productivité, à l'image de l'entreprise tant auprès de ses employés qu'à l'extérieur.

9.5. L'épuisement professionnel

Le terme burnout a été utilisé pour la première fois en 1969. Le burnout résulte d'un stress professionnel persistant et de tensions continues. Il constitue le stade final d'une rupture d'adaptation qui résulte d'un déséquilibre à long terme entre les exigences professionnelles et les ressources de l'individu (**GROBRT .E, p103**).

Le burnout n'apparaît qu'à l'occasion d'une activité professionnelle. Il vise généralement le travail ce qui n'est pas le cas du stress. A l'origine, il décrivait l'épuisement spécifique des professions sociales dont l'activité est tournée vers les autres. Les budgets

serrés, les exigences croissantes font de plusieurs environnements et situations professionnels des endroits propices à l'épuisement ou burnout. Il touche vraiment un nombre croissant de salariés.

Son cout est considérable pour l'entreprise et la société. Est le burnout représente « une dépression dont les causes sont liées au travail, qu'il s'agisse des conditions de travail ou des difficultés relationnelles. Parce que les causes sont organisationnelles, cette situation doit être prise en compte dans le cadre du travail, même si elle nécessite parfois d'être étendue à une prise en charge psychothérapeutique des effets individuels (**Ibid., p.105**).

Burnout (dépression ou épuisement professionnel) est nécessairement lié au travail. Dans la dépression, le travail n'est pas la cause première, mais peut être un facteur aggravant. De plus, en cas de burnout, la personne atteinte est toujours en situation de stress chronique et c'est le cas 1 fois pour la dépression et épuisement professionnel, qui constituent la première cause d'absence prolongée du travail, couramment appelée « invalidité de longue durée ». Le Burnout est un état d'épuisement (mental, émotionnel et physique) dans lequel les mécanismes d'adaptation se consomment sous l'effet de tension subie dans le cadre du travail (**Evelyne Josse, 2008, www, résilience psy.com, p 4**).

Selon l'organisation mondiale de la santé l'épuisement professionnel, il se caractérise par « un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail ».

9.5.1. Les facteurs et les causes favorisant le burnout

Les situations favorisant le burnout sont notamment celles où les travailleurs qui traversent une période d'épuisement sont en situation de stress chronique. Il s'agit donc d'un important facteur de vulnérabilité. La grande majorité a une charge de travail élevée, à laquelle s'ajoutent l'une ou l'autre des sources de tension suivantes.

- Manque d'autonomie : ne participer à aucune ou à peu de décisions liées à sa tâche.
- Déséquilibre entre les efforts fournis et la reconnaissance obtenue : de la part de l'employeur ou du supérieur (salaire, respect, etc..).
- Faible soutien social : avec le supérieur ou entre les collègues.
- Communication insuffisante : de la direction aux employés, concernant la vision et l'organisation de l'entreprise.

- Faible estime de soi : lourdes responsabilités familiales, la solitude, déséquilibres entre la pression subie et les ressources. Est confrontés à des objectifs irréalistes et un déséquilibres entre les besoins de ses taches professionnelles et les moyens dont elle dispose pour les réaliser tant d'un point de vue personnel (manque des ressources personnels telle qu'une bonne estime de soi, qu'un sentiment d'efficacité et de maîtrise, résistance au stress), qu'organisationnel (surcharge de travail, absence d'encadrement formation budget insuffisante).
- Dépersonnalisation : renvoie à des attitudes impersonnelles, négatives, méprisantes envers les personnes dont on a la charge ou la responsabilité.
- Éprouve-le manque de sentiment de contrôle sur son environnement de travail.
- Perçoit une rémunération insuffisante (réelle ou symbolique).
- Reçoit peu de soutien et/ ou d'encadrement de la part de sa hiérarchie.
- Est surchargée de travail (**Evelyne Josse, p 4**).

9.5.2. Les conséquences de burnout

Une période d'épuisement professionnel peut, au-delà du travail avoir des répercussions dans toutes les sphères de la vie des travailleurs. Dans certains cas, la victime peut glisser vers la dépression. Certaines personnes peuvent vivre de l'anxiété, souffrir de troubles de l'alimentation, avoir des problèmes de toxicomanie ou, à l'extrême, des pensées suicidaires. D'autres travailleurs s'épuisent même au point d'y laisser leur vie, qui désigne la mort subite par épuisement nerveux au travail, causée par une crise cardiaque. ([www.article.fr.santé mentale et émotive](http://www.article.fr.santé_mentale_et_émotive), consulter le 2/2/15).

10. L'amélioration des conditions de travail

En matière d'amélioration des conditions de travail, les pratiques des ressources humaines à un rôle définissent par les textes législatifs qui orientent ses actions auprès du comité de l'entreprise et de sécurité. On outre, l'ergonomie est considéré comme étant étude multidisciplinaire du travail humain entreprise pour remédier a l'inadaptation industrielle, limiter les atteintes à la santé physique ou mentale, réduire la fatigue professionnelle, les principaux thèmes sont :

- L'hygiène et la sécurité ;
- Les conditions de travail ;
- L'aménagement des temps de travail ;
- La gestion des activités sociales (restaurant, loisir...)

Advenant que les conditions de travail ne répondent pas aux besoins sécuritaires des salariés, il en résulte du gêne, de la pénibilité, de l'inconfort et ces éléments peuvent devenir plus ou moins directement des facteurs de risque d'accidents du travail ou de maladies professionnelles. Le terme « condition de travail » recouvre un contenu plus ou moins large. Différents facteurs, que l'on peut regrouper en quatre catégories, caractérisent les conditions de travail : les facteurs physiques et environnementaux, les facteurs organisationnels, les facteurs sociaux et les facteurs psychologiques (**Makhlouf et collectif EPBI. 2012**).

10.1. La charge physique et la charge mentale

Dans l'exercice de son travail, l'opérateur peut ressentir une fatigue physique et mentale, cette fatigue résulte de la charge supportée par le travailleur. Les efforts physiques requis dépendent de deux facteurs :

- D'une part, d'une posture plus ou moins facile à maintenir, c'est la « charge statique »;
- D'autre part, des efforts des divers muscles, pour effectuer des gestes, c'est la « charge dynamique » (**Jean Marie Peretti, p209**).

Dans deux cas, il y a une dépense d'énergie effectuée par des réactions chimiques analogues à une combustion, à l'intérieur du muscle. Cependant, si la dépense énergétique donne une bonne appréciation de l'effort dynamique, elle est insuffisante pour apprécier le travail statique. Pour apprécier celui-ci, faire intervenir en plus de la dépense énergétique minimale, la mesure de la fréquence cardiaque ; c'est ce qu'ont fait des spécialistes en établissant une échelle des postures les plus courantes selon leur plus ou moins grande pénibilité : assise, debout, agenouillée, couchée bras au-dessus des épaules, accroupie etc.

11. Les méthodes et conseils appliqués afin de réduire, prévenir et gérer les accidents au travail et évaluer la charge de travail

Il est possible de prévenir et de gérer avec succès toute sorte de conflits occasionnés par travail, indépendamment de la taille ou du type de l'entreprise, la politique d'entreprise pour une bonne stratégie de fonctionnement de l'entreprise.

- Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;

- Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral.
- Combattre les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- La diversifié des exigences et les tensions croissantes sur le lieu de travail, et encourage les salariés à appliquer des mesures volontaires supplémentaires pour promouvoir le bien-être mental.
- Gérer le stress au travail n'est pas seulement une obligation morale et bon investissement pour les employeurs ; mais aussi une obligation légale fixée dans la directive-cadre, soutenue par les accords-cadres relatifs au stress d'origine professionnelle et à la violence sur le lieu de travail.
- Plusieurs instruments de mesure (les perceptions par rapport à la charge) ;
- Eviter l'absentéisme ;
- L'isolement d'une personne dans un groupe ;
- Besoin d'analyser de la tâche prescrite (la quantité de travail) ;
- Mais soulèvent les différences individuelles et la compréhension partielle et simpliste, nécessite d'élargir la compréhension de la charge de travail dans sa globalité (**Pierre-S.F, 2009, p 3**).

12. Les causes de la surcharge au travail

L'intensification du travail causée par la rapidité des changements organisationnels et technologiques, cette intensification génère des effets nocifs sur les individus et organisation. Les facteurs de l'individu qui sont à l'origine du stress, accidents, les facteurs organisationnels (absentéisme, roulement de personnel, climat de travail). On identifie généralement 6 familles de cause de la charge de travail.

12.1. Forte 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...).

12.2. Causes liées aux relations de travail

- Manque de soutien de la part des collègues et ou des supérieurs hiérarchiques ;
- Absence de communication ;
- Management peu participatif, autoritaire, déficient ;
- Absence ou faible reconnaissance du travail accompli.

12.3. Causes liés à l'environnement physique et technique

- Nuisances physiques au poste de travail (bruit, chaleur, humidité...);
- Mauvaise conception des lieux et ou des postes de travail (manque d'espace, éclairage inadapté...).

12.4. Causes liés à l'évolution sociologique

- Utilisation croissante des techniques de communication à distance ;
- Individualisation de l'activité professionnelle avec sur responsabilisations ;
- Exigence ou agressivité aux fournisseurs.

12.5. Causes liés à l'environnement macro-économique de l'entreprise :

Mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur son avenir ;
Compétitivité, concurrence (www.anact.fr, 04/02/23, 12 :16h).

13. Les conséquences et les atteintes liées sur les personnes, les organisations et à la santé au travail**13.1. Conséquence sur les personnes**

L'intensification du travail entraîne inévitablement des conséquences pour les travailleurs en exigeant de leur part une mobilisation accrue de leurs capacités cognitives, psychologiques et physiques. En constate depuis la dernière décennie, une recrudescence de certains problèmes de santé et de sécurité au travail, et ce, différentes sphères du monde du travail. Somme toute, un dénominateur commun des conséquences psychologiques et physiques observées chez les travailleurs et, plus spécifiquement, la surcharge de travail.

De fait, l'intensification du travail et ses conséquences affectent les ressources internes et externes d'ont disposent le travailleur et la direction pour faire face aux contraintes de travail, pouvant ainsi créer une spirale détérioration du milieu de travail et de la santé et de la sécurité des travailleurs. Les travailleurs œuvrant dans les organisations de services ressentent, comme d'autres, les effets négatifs de la surcharge de travail sur leur santé

psychologique et physique. Dans les faits, ils doivent composer avec les exigences de l'employeur relatives à la quantité de travail à réaliser sous pression temporelle, les demandes émotionnelles associées à la gestion de l'interaction avec le personnel et une faible latitude décisionnelle pour réaliser leurs tâches quotidiennes.

D'un point de vue physique, les conséquences associées à la charge de travail regroupent les pathologies d'hyper sollicitation telle les troubles musculosquelettiques. De plus, les travailleurs qui vivent des situations de stress au travail sur une période prolongée sont plus à risque de souffrir de problèmes cardiovasculaires. Au plan de la sécurité du travail, il existerait une relation de cause à effet entre l'intensification du travail en termes de cadences et le taux d'accident, notamment ceux associé aux chutes et aux brulures (PIERRE S, F, p4).

13.2. Conséquences sur les organisations

Les conséquences de la charge de travail ne se limitent pas aux individus, mais affectent également les organisations. D'une part, celles-ci doivent absorber les couts de l'absentéisme, du présentéisme et du roulement de personnel associés à des conditions de travail difficiles et exigeantes. Les couts relatifs aux problèmes de santé mentale découlant indirectement de la charge de travail sont estimés.. D'autre part, les organisations risquent, à plus long terme, de subir une diminution de la quantité et de la qualité des produits et des services, puisque l'augmentation de la charge de travail freine l'initiative et la créativité des employés.

13.2.1. Les atteintes liées à la santé au travail

L'impact sur la santé au travail se manifeste lorsqu'il y a une surcharge mentale, mais sa mesure est bien difficile à établir : si l'évaluation des niveaux d'exposition professionnelle passe par la mesure de paramètres physiques, chimiques, biologiques ou radiologiques et repose sur des connaissances scientifiques pointues et sur des matériels et procédures d'analyse de haute exigence, il n'en est pas du tout de même avec l'évaluation des nuisances psychiques.

– Les accidents de travail : ils restent une source majeure d'atteintes à la santé, les situations de travail à risque subsistent malgré la modernisation des installations industrielles et le renforcement de la réglementation concernant la prévention des risques professionnelle.

- Les pathologies dues à l’environnement : parmi elles se trouvent les maladies infectieuses, les allergies les intoxications liées à la présence dans la situation de travail des agents biologique et de produits chimiques. Elles touchent des secteurs aussi variée que les secteurs agricoles et agro-alimentaire, les laboratoires de recherche, le secteur sanitaire ou l’industrie. Les cancers professionnels se rangent dans cette catégorie, ils sont lié à la présence de substance cancérigènes telles que l’amiante, les poussières de bois, les huiles minérales.
- Les pathologies dites de surmenage (dépression) physique : elles sont en relation avec port de charges lourdes, avec les mouvements répétitifs, des postures pénibles, des vibrations importants, et des nuisances sonores parmi elles les troubles musculo-squelettiques, sont en très nette augmentation ils touchent certes les opérateurs affectant des tâches répétitives et soumis à des contraintes de temps.
- Les pathologies d’ordre psychologique : elles peuvent prendre des diverses elles sont on très forte augmentations ces dernières années et tendent à représenter aujourd’hui ce que les pathologies physiques représentaient hier. Le burnout ou syndrome d’épuisement professionnel caractérise par un dépressif et une fatigue extrême : il y a une trentaine d’année au canada chez le personnel d’entreprise et les travailleurs sociaux. On l’observe également chez les enseignements, les cadres supérieurs et les dirigeants, les agents de services en contactent avec les fournisseurs.
- Les pathologies liées au surmenage, au stress, à l’hyperactivité professionnelle : elles peuvent revêtir des formes très diverses et l’intensité variable à type de syndrome dépressif ou s’exprimer par des symptômes plus d’ordre cognitif avec troubles de mémoire, de la pensée.

13.2.2. Atteintes physiques

- Troubles musculo-squelettiques (douleurs des articulations et douleurs musculaires).
- Troubles gastro-intestinaux (maux de ventre, douleurs et ulcères d'estomac).
- Accidents cardiovasculaires et accidents vasculaires cérébraux (hypertension artérielle, palpitations cardiaques, cardiopathie coronarienne...).
- Céphalées, migraines.
- Hypercholestérolémie, diabète de type 2 et les crises d'asthme.

13.2.3. Atteintes psychiques

- Fatigue et irritabilité chroniques ;
- Troubles du sommeil ;
- Bouffées de chaleur et hypersudation et crises d'angoisse ;
- Dysfonctionnement sexuel ;
- Syndrome dépressif d'épuisement professionnel, le burn-out ;(Comportement additif à un travail) ; dépression majeur.

13.2.4. Troubles du comportement

- Réactions auto et hétéro agressives ;
- Troubles des conduites alimentaires (obésité) ;
- Consommation accrue de médicaments ;
- Consommation accrue d'alcool, de tabac et autres substances -psychotropes ;
- Isolement social (sédentarité, réduction des loisirs et des activités communautaires) ;
- Difficulté d'apprentissage, performances réduites ;
- Mauvaises décisions, incohérences dans les actions, erreurs d'exécution ;
- Comportements à risque et actions suicidaires ;
- Hyperactivité ou au contraire apathie, cynisme, démotivation complète.

14. La lutte contre la lourde charge au travail (accident du travail)

L'efficacité de la politique de sécurité est conditionnée par son adaptation aux caractéristiques spécifiques de l'entreprise. C'est dire que l'étape préalable d'analyse et de recherche des solutions adoptées revêt une importance considérable. Les responsables disposent d'investigations.

Cependant, le traitement de ces données présente des difficultés. Depuis quelques années, les méthodes d'analyse des données qualitatives se sont développées. Les données relatives aux accidents du travail dans l'entreprise (déclaration d'accident et dossier individuel des accidentés) constituent une source essentielle dont le traitement permet une meilleure prévention. Une telle analyse permet de définir les « points chauds » et d'orienter la politique de prévention. Elle doit être complétée par une étude de chaque accident grâce, notamment, à l'arbre des causes (**Jean-M. P, 2012, p 196-197**).

La méthode de l'arbre des causes a été mise au point par l'I.N.R.S (Institut national de recherche sur la sécurité). Elle repose sur trois principes : le recueil des faits, la construction d'un diagramme et la définition des préventions possibles.

14.1. Le Document unique d'évaluation des risques (D.U.E.R)

Ce document unique doit prendre en compte les risques psychosociaux et l'impact des obligations liées à la mise en place des plans de pénibilité.

14.2. Les composantes d'une politique de sécurité

La lutte contre les accidents du travail implique des investissements dans deux domaines : d'une part, la formation du personnel et, d'autre part, les équipements et les matériels (**Ibid. p 197**).

L'investissement en formation réduit les causes humaines en modifiant les comportements individuels créateurs de risque et en permettant aux dispositions prises d'avoir leur pleine efficacité. L'investissements en matériels et équipements agit sur les causes techniques et abaisse le niveau général de risque.

L'efficacité des investissements repose sur la qualité du diagnostic préalable, l'entreprise est tenue de présenter chaque Année le « programme des actions relatives à l'hygiène et à la sécurité pour l'année à venir » au comité d'entreprise, qui l'examine.

14.3. Le bien-être au travail

Progressivement, les entreprises, soucieuses de la motivation et de l'implication de leurs salariés d'une part et de leur bien-être au travail d'autre part, développent un certain nombre de pratiques pour améliorer la qualité de vie au travail. La plane santé et bien-être sont mis en place pour assumer une veille sanitaire, améliorer l'ergonomie des postes pathogènes, prévenir les risques psychosociaux, éduquer et accompagner les salariés.

Conclusion du chapitre

L'intensification du travail causée par la rapidité de mutations organisationnelles et technologiques, cette lourde charge est à la fois un impact négatif sur la santé des employés mais aussi sur la bonne santé de l'entreprise.

La charge du travail entraîne inévitablement des atteintes psychologiques et physiques sur la santé des employés, de fait, les facteurs psychosociaux sont des éléments qui influent sur la réponse psychologique des employés à leurs conditions de travail, qui peuvent entraîner des problèmes de santé psychologique.

Ces facteurs englobent la façon dont le travail est exécuté (charge de travail, méthodes de travail) ainsi que le contexte dans lequel il se déroule notamment les rapports et les interactions avec les supérieurs hiérarchiques, les collègues.

Dans ce sens, la charge de travail est souvent exprimée, en termes de quantité par unité des temps qu'ils évaluent et répartir de façons justes. Il est donc nécessaire de faire de la charge de travail un objet de régulation dans l'entreprise.

Enfin, dans ce chapitre on va expliquer le cas où l'entreprise ne peut pas résoudre et améliorer le phénomène de mesure de la surcharge au travail, donc être régulée dans un processus de confrontation permanente entre la logique de la perception et la réalité du terrain.

Chapitre III

La santé au travail

Introduction

Ce chapitre sur la santé au travail expose l'importance cruciale de la santé des travailleurs dans la société moderne. En explorant le paysage complexe de ce domaine en constante évolution, l'introduction met en lumière le besoin urgent de promouvoir un environnement professionnel propice à la fois à la productivité et au bien-être.

En invitant le lecteur à réfléchir sur l'impact de la santé au travail, le chapitre souligne la nécessité d'une approche holistique, où la prospérité professionnelle s'harmonise avec le bien-être personnel pour créer des organisations résilientes et épanouissantes.

1. L'évolution historique de santé au travail

Le terme santé au travail a été émergé depuis l'antiquité en 2500 ans avant notre ère, un médecin égyptien, Metm, est chargé de veiller sur l'état de santé des ouvriers et des esclaves des grands chantiers des pyramides. Mais le développement de ce concept commence à partir des années quarante (<https://aist89.fr/histoire-et-evolution-de-la-sante-au-travail-aist-89.html>):

1.1. Les années 40

9 juin 1940 : Une circulaire inspirée par le Docteur René Barthe et parue au JO définit des instructions pour l'établissement de services médico-sociaux dans les établissements visés par le code du travail.

31 octobre 1940 : Création de l'Association Nationale de Médecine du Travail (ANMT) qui trouve un relais dans la Fondation française pour l'étude des problèmes humains mise en place en 1941 et dirigée par le médecin eugéniste Alexis Carrel dont un des objectifs est de « tirer des salariés un maximum de rendement pour un minimum d'usure ».

1940/42 : Pomaré édite une circulaire qui sera reprise dans la charte du travail de

1942 : naissance des premiers services de Médecin du Travail.

28 juillet 1942 : Obligation de la médecine du travail dans les entreprises de plus de 50 salariés.

11 octobre 1946 : Adoption de la loi qui fonde sur le plan légal la Médecine du Travail Cette loi a précisé les objectifs ainsi que les règles essentielles d'organisation de la médecine du travail, en imposant aux employeurs la création et le financement des services médicaux,

soit directement dans l'entreprise, soit dans le cadre de services intra-entreprises de santé au travail. Elle étend Progressivement la Médecine du Travail à l'ensemble des entreprises du secteur privé et consacre ainsi de façon définitive les fondements d'une médecine de prévention, bénéficiant à tous les salariés, à la charge et sous la responsabilité des employeurs.

20 mars 1979 : Institution du tiers temps permettant au médecin du travail la prise en compte des conditions de travail en allant sur les lieux de travail.

23 décembre 1982 : Mise en place des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail pour les entreprises de plus de 50 salariés. Le médecin du travail y assiste en tant que membre de droit et avec voix consultative.

1989-1989 : Introduction de la possibilité de l'espacement tous les deux ans de la visite médicale annuelle obligatoire. Directive européenne qui impose la mise en place de services de protection et de prévention (harmonisation entre les états membres afin de permettre une concurrence qui ne s'effectue pas au détriment de la sécurité et de la santé, et la réduction du nombre d'accidents, 12 juin 1989).

1.2. Les années 90

Une évolution vers la prévention se précise de plus en plus en amont des risques grâce aux actions plus globales axées sur la prévention des risques, l'Action en Milieu du Travail (AMT) et le conseil. L'approche « pluridisciplinaire » se met également en place (ergonomes, chimistes, préventeurs...)

1.3. Les années 2000

Accord des partenaires sociaux (attachement à la médecine du travail et à la prévention des risques professionnels, promotion de l'évaluation des risques et de la pluridisciplinarité).

5 novembre 2001 : Mise en place du Document unique d'évaluation des risques professionnels.

17 janvier 2002 : Loi de modernisation sociale qui transforme les services de médecine du travail en services de santé au travail en incluant l'approche pluridisciplinaire comme obligation générale.

2004 Réforme, par voie de décret, de la médecine du travail :

- Remplacements des termes « Médecine du travail » par « Santé au travail».
- Instauration d'une commission médicaux-technique avec pour mission de formuler des propositions relatives aux priorités et aux actions à caractère pluridisciplinaire.
- Abandon de la référence au temps médical pour adopter des critères de nombre maximum d'entreprises (450) et de salariés confiés à un médecin (3 300) ainsi que d'examens médicaux annuels réalisés par lui (3 200).
- Définition d'un nombre minimum de demi-journées (150) qu'un médecin du travail (à temps plein) doit consacrer à ses missions en milieu de travail.
- Substitution à la visite médicale annuelle systématique d'une visite au moins tous les 24 mois sauf pour les salariés justifiant d'une surveillance médicale renforcée pour s'assurer du maintien de son aptitude au poste de travail occupé.

2005 Plan Santé Travail 2005-2009 :

- Réduire le nombre d'accident du travail et de maladies professionnelles.
- Renforcer les actions de prévention des Services de Santé au Travail

Après 2010 : Publication du 2ème Plan Santé Travail 2010-2014 :

Diminuer les expositions aux risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles par une stabilisation du nombre des maladies professionnelles et une baisse de 25 % des accidents du travail développer une politique de prévention active contre des risques clairement identifiés et au profit des secteurs professionnels ou des publics les plus sensibles

20 juillet 2011 : Loi réformant la médecine du travail :

- Intégration des infirmiers en santé au travail, constitution d'équipes pluridisciplinaires, possibilité de moduler sous condition la périodicité de certaines surveillances médicales, ...
- Extension de la surveillance médicale du travail à certaines catégories de salariés, abandon de la fixation réglementaire des effectifs d'entreprises et de salariés par médecin du travail,
- Programmation pluriannuelle de l'activité des services de santé au travail, contractualisation au niveau régional avec les services de l'Etat et de la Sécurité Sociale, ...
- Evolution de la gouvernance, rôle accru des partenaires sociaux, ...

1er juillet 2012 : mise en application de la Loi du 20 juillet 2011.

(<http://www.aist89.fr/histoire-et-evolution-de-la-sante-au-travail-aist-89.html>)

2. Définitions de la santé au travail

Selon l'organisation mondiale de la santé : « la santé au travail est un état complet de bien-être physique, mentale et social et ne consiste pas on énoncé seulement en une absence de maladie et d'infirmité » (**Louche, 2007, p153**)

Selon l'organisation mondiale de la santé et l'organisation international de travail « la santé au travail devrait avoir pour objectifs ; la promotion et maintien du plus haut degré de santé physique, mentale et bien-être social des travailleurs dans toutes les professions ; la préventions des départs parmi les travailleurs dans leurs emplois contre les risques résultant des facteurs néfastes à la santé ; le placement et l'entretien du travailleur dans un environnement de travail adapté à ses capacités physiologique et psychologique » (**www.anact.fr /portal/plis/portal/docs/.../862377.pdf**)

Selon le centre canadien hygiène et de sécurité au travail définit ainsi la santé au travail : est une approche globale et intègre en matière de santé qui vise tous les personnes dans un lieu de travail et l'organisation dans son ensemble, cette approche s'applique a une grande variété d'aspect touchant a la santé, condition physique et psychosocial, environnement pratique en matière de santé, ressources personnel... par l'intermédiaire d'un programme, de politique et de pratique

3. Les dimensions de la santé au travail

3.1. Le bien-être au travail

Etat qui prend en considération la personne dans sa globalité et se traduit par un sentiment d'épanouissement, de confort de satisfaction générale, corps et esprit (**Isabelle Achte, Jean-Luc Delaflore, Christine Fabre, France Magny, Christel Songeur, 2010, paris**)

C'est l'état de bien-être physique, mentale et social ; est un concept qui regroupe la qualité de vie au travail, la sécurité, la protection de la santé des travailleurs des charges psychosociaux occasionne par le travail d'hygiène de lieu de travail d'ergonomie, d'établissements et des lieux de travail, de mesure prise par l'entreprise matière d'environnemen. (www.groupapicil.com/apicil/image/apicil-dossier- presse-livre)

Il se définit comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles un travail est effectué. Tout employeur a l'obligation légale de garantir et promouvoir le bien-être de son personnel là où il exerce son métier. Il doit veiller à optimiser ses conditions de travail, assurer sa sécurité, veiller à sa bonne santé, combattre les risques d'accidents. **(Isabelle Achte, Jean-Luc Delaflore, Christine Fabre, France Magny, Christel Songeur, 2010, p 87)**

3.2. La détresse au travail

« La détresse psychologique est un terme générique qui englobe un ensemble de symptômes qui témoignent d'une atteinte à la santé et au bien-être psychologique d'une personne. Les principaux symptômes de détresse psychologique sont une fatigue importante, l'anxiété, l'irritabilité, l'isolement, la dépression et l'épuisement professionnel » **(Roy, 2009, p 4)**

Plusieurs notions sont utilisées pour aborder la santé mentale en milieu de travail, il est possible de retrouver les concepts de détresse psychologique, de dépression ou d'épuisement professionnel (burnout) dans nombreuses études empiriques **(Marchand, 2004, p 98)**

« Un syndrome non spécifique qui inclut des symptômes reliés à la dépression, l'anxiété, l'irritabilité, l'épuisement, le désengagement social ainsi que des problèmes cognitifs » **(Ilfeld, 1976 ; Massé et coll., 1998)**

4. Les services de santé au travail

La santé des travailleurs et leur protection contre les nuisances du milieu de travail deviennent un aspect important de toute politique d'amélioration du niveau de santé de la population dans son ensemble et de son épanouissement socio-économique, tant il est vrai que l'homme bien protégé travaille plus et mieux. Les activités en matière de santé au travail comportent essentiellement trois volets :

- Le maintien et la promotion de la santé des travailleurs et de leur aptitude au travail ;
- L'amélioration des conditions et du milieu du travail pour assurer la sécurité et la santé au travail ;
- L'adoption de systèmes d'organisation du travail et de cultures d'entreprise susceptibles de contribuer à la sécurité et à la santé au travail et de promouvoir un climat social positif et un bon fonctionnement de l'entreprise.

4.1. Les principes

L'obligation pour les employeurs d'organiser les services de santé au travail est inscrite dans l'article 4622-1 du code du travail. Cette obligation s'applique :

- A tous les établissements de droit privé,
- Aux établissements public administratifs lorsqu'ils emploient du personnel dans les conditions du droit privé,
- A certains établissements de santé, sociaux et médico-sociaux.

4.2. L'organisation

L'effectif attribué à un médecin du travail à plein temps ne doit pas dépasser certains plafonds :

- 450 entreprises ou établissements,
- 3300 travailleurs surveillés,
- 3200 examens médicaux annuels.

Selon l'article L.4622-5, les services de santé au travail peuvent être propres à une seule entreprise ou communs à plusieurs, en fonction des seuils définis par la partie réglementaire du code du travail.

5. Les modèles théoriques de santé au travail

5.1. Modèle de KARASEK

Est l'un des modèles les plus utilisés dans la recherche sur la santé au travail. Ce modèle permet de faire un lien entre la vécu de travail et les risques que le travail peut le construire sur la santé. Il s'appuie sur un questionnaire qui permet d'évaluer les factures psychosociales au travail et c'est un questionnaire d'évaluation collective de bien-être au travail, qui permet d'évaluer globalement la santé mentale au sein d'une entreprise.

Il évalue l'intensité de la demande psychologiques à la quelle est soumis un salarié, la latitude décisionnel qui lui est accordée et le soutien social qu'il reçoit la demande l'entreprise qui porte sur des aspects aussi bien QN et QL de la charge psychologique de travail, la latitude décisionnelle elle prend en compte à la fois l'autonomie décisionnelle et l'utilisation des compétences. Le soutien social c'est l'aide et la reconnaissance des collègues et de la hiérarchie.

5.2. Le modèle demandes-contrôle-soutien

Malgré la richesse du modèle de Karasek, Johnson ainsi que Hall et Theorell, en 1989, mentionnent qu'un élément essentiel n'y est pas présent : le soutien social. Le premier modèle évoluera donc pour devenir le modèle demandes-contrôle- soutien (**Karasek et Theorell, 1990**).

Brièvement, ce modèle stipule que plus un travailleur aura un soutien social élevé au travail, plus il sera en mesure de faire face au stress organisationnel et d'en réduire les effets négatifs (**Bourbonnais et coll., 1996; Marchand et coll., 2006; McMahan, 2004; Morin, 2000**).

Dans ce modèle renouvelé, la pire situation est celle de la combinaison « iso- strain », qui correspondent à de fortes tensions et à un faible soutien social (Karasek et Theorell, 2000). Généralement, le soutien social englobe toutes les interactions sociales qui sont disponibles au travail. Les superviseurs, les collègues ainsi que les patients et les clients peuvent être une source considérable de soutien social au travail (**Theorell et Karasek, 2000**).

Une étude portant sur le leadership et le bien-être des subordonnés, indique dans sa recension des écrits que le superviseur peut grandement affecter la façon dont les travailleurs vont percevoir leur travail et leur sensation personnelle de bien- être (**Dierendonck et coll., 2004**). Une mauvaise relation entre subordonnés et superviseurs peut amener un sentiment de stress (**van Dierendonck et coll., 2004**).

Le modèle est basé sur une approche par stimulus dans laquelle, l'environnement externe détermine les réactions émotionnelles et le comportement des individus. Les traits psychologiques ou les facteurs subjectifs ne sont pas considérés (**Rydstedt, Devereux et Sverke, 2007**). Selon les hypothèses qui ont été émises, il est possible de dire que les conditions de travail psychosociales indésirables vont réduire l'efficacité du titulaire du poste et créer une tension psychophysiologique qui va en retour avoir un impact négatif sur sa santé (**Rydstedt, Devereux et Sverke, 2007**). De plus, Karasek et Theorell, ont prouvé que ce modèle est très utile dans l'implantation de changements structureaux dans l'organisation du travail chez un bon nombre d'entreprises (**Siegrist, 1996**).

5.3. Approche hédonique

L'étude contemporaine du bien-être dans une perspective hédonique a vu le jour dans les années 1950, dans le cadre d'un courant de recherche cherchant à mesurer la qualité de vie d'un point de vue subjectif (**Keyes, Shmotkin, & Ryff, 2002**).

La notion de bien-être psychologique a toutefois principalement été mise en valeur par Diener dans les années 1980, qui a répandu l'usage du terme bien-être subjectif, souvent utilisé de façon interchangeable avec le terme bonheur, afin de décrire ce champ d'études (**Deci & Ryan, 2008**).

Les tenants de l'approche hédonique considèrent que le BEP est composé de la prévalence des émotions positives par rapport aux émotions négatives (une sous-dimension nommée par certains bien-être émotionnel ou bien-être affectif) et de la satisfaction dans la vie (voir p. ex. : **Berkman, 1971b; Bradburn, 1969; Diener, 1984; Diener, Lucas, & Oishi, 2002; Kahneman, Diener, & Schwarz, 1999; Warr, 1990**).

Selon cette perspective hédonique, le BEP est donc considéré comme un construit à la fois cognitif et affectif (**Andrews & McKennell, 1980; Lent, 2004**), et son étude a pour finalité de maximiser le bonheur des individus (**Ryan & Deci, 2001**).

5.4. Approche eu démonique

Le bien-être psychologique tel que compris dans l'esprit des doctrines philosophiques eu démoniques a émergé à la fin des années 1980 et prend ses racines dans les théories cliniques du développement adulte, la psychologie existentielle et les travaux de certains philosophes utilitaristes (**Keyes, Shmotkin, & Ryff, 2002; Ryff & Singer, 2008**).

Souvent libellé bien-être psychologique, le bien-être eu démonique réfère à des notions de réalisation de son plein potentiel (**Deci & Ryan, 2008; Ryff, 1995; Waterman, 1993**) et d'autodétermination (**Ryff & Singer, 1998**).

Selon cette perspective, c'est le fait de vivre en concordance avec soi-même et ses valeurs qui sont au cœur du bien-être (Waterman, 1993). Fortement influencé par les travaux de Ryff, le BEP est généralement conceptualisé en termes d'acceptation de soi, de relations positives avec les autres (parfois libellé bien-être social; voir **Keyes, 1998**), d'autonomie, de contrôle de son environnement, de but dans la vie, de croissance personnelle (**Ryff, 1989b; Ryff & Keyes, 1995**), mais d'autres ont proposé des opérationnalisations comprenant par exemple les besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale (**selon la théorie**

de l'autodétermination; Ryan & Deci, 2000), ou le sens dans la vie (McGregor & Little, 1998).

Il semble toutefois y avoir, comparativement à l'approche hédonique, un consensus moindre au sein de l'approche eu démonique en regard de l'opérationnalisation et la mesure du BEP (Kashdan, Biswas- Diener, & King, 2008; Lent, 2004). Les tenants de la perspective hédonique reprochent principalement aux conceptions eues démoniques d'imposer aux individus le jugement de certains experts sur ce qui constitue une bonne existence humaine (Diener, Sapyta, & Suh, 1998).

En adoptant une approche purement théorique pour construire une compréhension du phénomène, la conceptualisation eu démonique du BEP ne laisserait pas place à l'expression des individus quant à l'évaluation qu'ils font de leur vie (Diener, 1998). Également, l'universalité des composantes du BEP eu démonique a été remise en question, puisqu'il est concevable que les dimensions répertoriées par des chercheurs occidentaux varient à travers les cultures et les circonstances de vie (Diener, 1998).

Enfin, l'exhaustivité des caractéristiques répertoriées dans le modèle eu démonique prédominant de Ryff (1989 Ryff & Keyes, 1995) a été remise en doute, soulevant la pertinence d'intégrer d'autres thèmes importants à la conceptualisation du BEP eu démonique (Diener, et al, 1998).

5.5. Modèle de R. Masse

L'évaluation de la santé au travail est effectuée en utilisant le questionnaire de Masse et al auprès d'un échantillon aléatoire de 195 francophones de la population québécoises normale. Masse et al (1998a, 1998b) ont recense des manifestations de santé positive et négative a base de ces manifestations, les chercheurs ont mène une seconde étude quantitative auprès d'un échantillon aléatoire stratifier de 400 répondants francophones québécois de diverses origines ethniques et ont réalisé des analyses factorielles décisionnelles de ces manifestations, il ont obtenu un model hiérarchique indiquant la présence de deux facteur distincts, mais relies soit le bien-être et la détresse, cette structure a également confirmé par l'analyse factorielles confirmatoires (Masse et al 1998c), cette étude a été développer et valide dans cou texte canadien et francophones par les travaux de Poulin 2005 ont permis de consolider la validité de cet instrument.(Gilbert. Daguerais, Savoie 2011).

6. Les outils de mesure de la santé au travail

Selon Massé et al le BEP est constitué de six facteurs distincts, présentant des coefficients de cohérence interne acceptables, allant de 0, 71 à 0, 85 (Massé.1998a) :

- L'estime de soi (par exemple, se sentir confiant, aimé, utile, fier de soi, etc.) ;
- Le bonheur (par exemple, se sentir bien, profiter de la vie, etc.)
- Le contrôle de soi et des événements (par exemple, affronter de face, on positive les obstacles, garder son calme, etc.) ;
- L'équilibre (par exemple, harmonie entre les activités personnelles et professionnelles, stabilité émotionnelle) ;
- L'engagement social (par exemple, ouverture face à son entourage, intérêt pour diverses activités, ambition, etc.) ;
- La sociabilité (par exemple, développer de bonnes relations sociales, être à l'écoute d'autrui, etc. En ce qui concerne la DP, le modèle original est composé de quatre facteurs (Massé et al., 1998b)
- Soit l'auto-dévalorisation (par exemple, autocritique, diminution de l'estime de soi, etc.);
- L'irritabilité/agressivité (par exemple, arrogance, être en conflit, colère, etc.) ;
- L'anxiété/dépression (par exemple, tristesse, préoccupations, stress, etc.) ;
- Le désengagement social (par exemple, désintérêt, être moins réceptif à son entourage, etc.).

Partie pratique

Chapitre IV
Présentation du
terrain

Introduction

Ce chapitre offre une immersion initiale dans l'environnement géographique, social et culturel qui servira de toile de fond à nos analyses à venir. En dévoilant les caractéristiques uniques de ce territoire, nous anticipons les nuances et les spécificités qui façonneront notre compréhension approfondie des enjeux à traiter.

Prêt à dévoiler les intrications du paysage, ce premier pas éveillera la curiosité du lecteur en l'invitant à explorer avec nous les subtilités et les dynamiques insoupçonnées de ce terrain d'étude captivant.

Nous essayerons dans ce chapitre de déterminer tous les points qui concernent la recherche, il est évident de présenter les données recueillies sur le terrain d'étude ensuite, on va l'ensemble des techniques et des règles que le chercheur doit suivre pour mener sa recherche.

1. Description de terrain de recherche

« LES MOULINS DE LA SOUMMAM – SIDI AICH » est un complexe Industriel § Commercial de la filiale céréales les hauts plateaux spa–Sétif implanté dans la Commune de Sidi Aiche de la gare ferroviaire et de la route nationale RN 26, située à 45 km au nord – ouest du chef-lieu de la Wilaya de Bejaia.

Domaine d'activité : « Industrie Agroalimentaire » ; Transformation des céréales (Blés dur et tendre) et commercialisation des produits finis et dérivés.

2. Historique de l'entreprise (les moulins de la Soummam sidi aich)

Juillet 1982, date de mise en service de l'unité de production de Sidi Aich. Novembre 1982, la S.N SEMPAC (société nationale des semouleries, minoteries, fabrique de pâtes alimentaire et couscous) a été touchée par l'opération de restructuration des entreprises publiques et a donné naissance à :

- L'ENIAL (Entreprise nationale de développement des industries Alimentaires).
- ERIAD (Entreprise des Industries Alimentaires Céréalières et Dérivés) qui se devise en (05) cinq entités régionales suivantes :
- ERIAD -- Alger.
- ERIAD – Sétif.
- ERIAD – Constantine.

- ERIAD – Tiaret
- ERIAD – Sidi Bel Abbés.

En 1991, l'entreprise « LES MOULINS DE LA SOUMMAM – SIDI AICH » est désigné comme unité de production et commerciale.

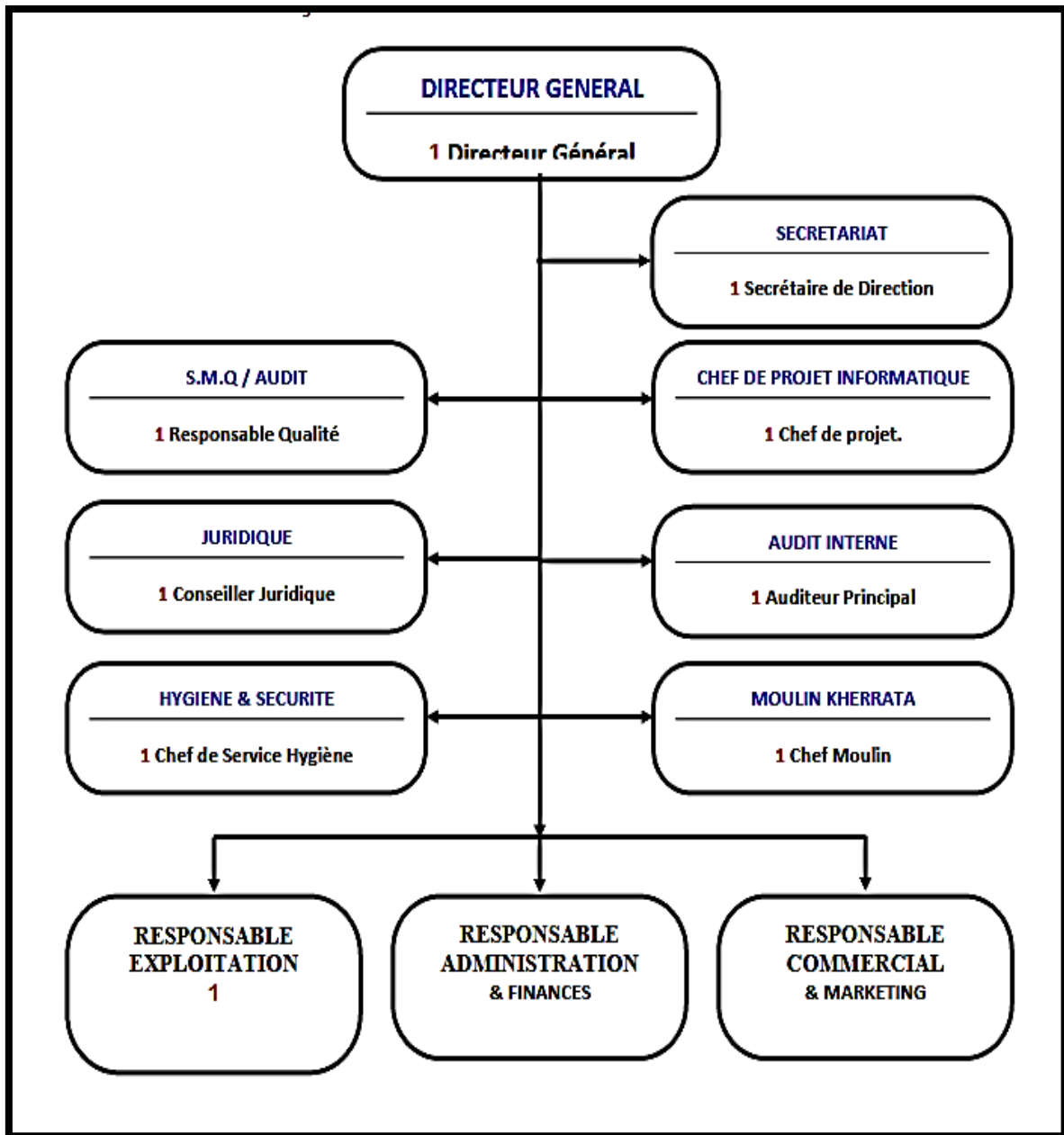
En Octobre 1997, Filialisation, le patrimoine et les activités de L'ERAD – Sétif sont gérés et exploités par dix (10) Filiales érigées en sociétés par action et dont le groupe détient 100% du capital.

En 2016, suite à la restructuration du secteur public marchand de l'état à travers la fusion et l'absorption de trois SGP (CEGRO, COJUB et TRAGRAL) et la naissance du groupe AGRO-INDUSTRIE (AGRODIV), la filiale « LES MOULINS DE LA SOUMMAM – SIDI AICH » est érigée comme complexe industriel § commercial rattaché à la filiale céréales des hauts plateaux –spa.

3. L'organigramme de l'entreprise les moulins de la Soummam

Comme la plupart des entreprises, la filiale de Sidi-Aich conserve un Schéma organisationnel classique résumant les fonctions de production, de Commercialisation, de Comptabilité et Finances de Maintenance et Ressources Humaines. Ces différentes fonctions convergent par leurs résultats et leurs activités vers la réalisation des objectifs de l'unité.

Figure 3 : L'organigramme de l'entreprise



Source : Document interne de l'entreprise

3.1. Les différentes fonctions de la filiale

3.1.1. La direction générale

C'est un centre de responsabilité qui permet d'assurer la coordination entre les différentes fonctions pour la bonne marche de l'entreprise.

A. Structure audit

Ce service est composé de deux agents, leurs principale mission est de faire des enquêtes sur l'état des procédures de gestion.

B. Secrétariat

Ses principales missions sont :

- Classer et ranger tout document appartenant à la direction.
- Faire de la correspondance.
- Recevoir les courriers.
- Rédiger certains documents et prendre rendez-vous d'affaires.

C. Conseiller Juridique

Il est lié directement avec le directeur général, il assiste dans toutes les questions qui font appel aux règles juridiques, il a aussi la charge de suivre tous les contentieux qui liés la filiales avec les tiers.

D. Responsable Qualité

Son rôle est de faire les analyses sur les échantillons enlevés au niveau des matières et des produits fabriqués.

E. Service hygiène et sécurité

IL est chargé d'assurer la sécurité et la prévention dans l'entreprise.

F. Service comptabilité analytique

- S'occupe du calcul des couts de production de façon périodique.
- Participe à la détermination et au suivi du budget de la filiale.
- Participe à la détermination des prix.

G. Relation de ce service avec les autres services

Le service, comptabilité analytique, a une relation fonctionnelle, avec toutes les autre structures de la filiale, le service établi la liste des informations qui lui sont nécessaires, les systématiques dans des documents qui sont réunis périodiquement aux services concerné.

L'information systématisée, est ensuite renvoyée aux différentes structures, avec les résultats et les analyses.

3.1.2. Responsable Administrative et finances

- Service personnel et des moyens.
- Chef service.
- Section GRH.
- Section Paie.

- Section Sociale.
- Section Archives.
- Moyens Généraux

4. La méthode et les techniques utilisées

4.1. La méthode

Selon ANGERS Maurice : «la méthode est un ensemble organisé d'opération en vue d'atteindre un objectif » Selon GRAWITZ Madeleine : « la méthode est constituée de l'ensemble des opérations intellectuelle par lesquelles une discipline cherche à atteindre les vérités quelles poursuit, les démontres et les vérifies. ».

4.2. La méthode quantitative

Les méthodes quantitatives sont des méthodes de recherche, utilisant des outils d'analyse mathématiques et statistiques, en vue de décrire, d'expliquer et prédire des phénomènes par le biais de données historiques sous forme de variables mesurables. Elles se distinguent ainsi des qualitatives. Le comptage et la mesure sont des méthodes quantitatives banales. Le résultat de la recherche est un nombre ou un ensemble de nombres. On les présente souvent sous forme de tables, de graphiques...

Dans la plupart des sciences physiques et biologiques, l'utilisation de méthodes quantitatives ou qualitatives n'est pas contestée et sont mises en œuvre à bon escient. En sciences sociales et en particulier en sociologie, en anthropologie et en psychologie, cette utilisation est une source de controverses voire de controverses idéologiques. On trouve dans chaque discipline des écoles de pensée qui ont argumenté en faveur ou en défaveur de l'utilisation de ces méthodes. Les tenants de l'usage des méthodes quantitatives ont soutenu que c'est l'unique moyen pour les sciences sociales d'accéder à un statut scientifique ; les tenants des méthodes qualitatives soutiennent au contraire que les méthodes quantitatives tendent à voiler la réalité du phénomène social étudié. Selon Claude Javeau, les méthodes quantitatives sont loin d'être une observation empirique de la réalité. La détermination des hypothèses induit en bonne partie le résultat.

La tendance moderne (et en fait la tendance majoritaire dans l'histoire des sciences sociales) est à une démarche éclectique. Les méthodes quantitatives et qualitatives sont utilisées conjointement. L'usage de méthodes qualitatives est souvent possible pour

interpréter les nombres fournis par les méthodes quantitatives ; l'utilisation de méthodes quantitatives permet d'exprimer avec précision et de rendre vérifiables les idées qualitatives.

Les méthodes quantitatives font partie d'un des cinq angles de collecte de données dans la méthodologie plus générale dite de percolation de données, qui couvre aussi conjointement les méthodes qualitatives, la revue des écrits (y compris les écrits scientifiques), les interviews d'experts, et la simulation par ordinateur. À ce chapitre, la percolation des données offre une vision et une méthodologie plus complètes que la triangulation des données lors de l'analyse des phénomènes sous observation. (Mesly, Olivier ; 2015).

5. Le questionnaire

Notre technique de collecte des données sur terrain et le questionnaire qui est un outil de travail très important et un moyen de communication. Le questionnaire traduit l'objectif de la recherche en questions présentées selon une suite logique, afin de collecter des données qui seront classées, analysées et interprétées. Par conséquent, il est un modèle de recherche empirique quantitatif.

Le questionnaire est défini par Maurice Angers comme une : « technique directe pour interroger des individus de façon directive. Celle-ci conduit à analyser quantitativement des données à trouver des relations mathématiques et également à effectuer les comparaisons chiffrées »

Ce choix est justifié par les raisons suivantes :

- La méthode quantitative est plus adaptée à notre thème, ce dernier nécessite un traitement numérique des données.
- La taille de l'échantillon est large et l'application de l'entretien par exemple prendrait beaucoup de temps

6. L'échantillon

Notre étude initiale impliquait un groupe de 60 salariés, mais au cours du processus, seuls 60 questionnaires ont été considérés comme valides et exploitables. Cette sélection rigoureuse garantit la qualité et la pertinence des données analysées. Malgré la réduction de la taille de l'échantillon, nous sommes confiants dans la représentativité des résultats obtenus, offrant ainsi une base solide pour nos conclusions.

Cette approche sélective renforce la fiabilité de notre recherche, mettant en lumière des informations précises et significatives au sein de notre échantillon restreint mais pertinent.

Ces résultats restreints mais rigoureusement sélectionnés fournissent une base robuste pour les conclusions de notre étude approfondie..

Conclusion du chapitre

En refermant ce chapitre introductif, le paysage se dessine désormais avec des contours plus nets. La présentation du terrain a jeté les bases de notre compréhension, révélant la richesse des influences géographiques, sociales et culturelles.

Ces éléments constitueront la toile de fond essentielle pour la suite de notre étude. Nous avons esquissé les contours du contexte dans lequel nos investigations prendront racine, et chaque détail révélé promet d'enrichir notre analyse.

À présent, forts de cette connaissance approfondie du terrain, nous sommes prêts à plonger plus avant dans les méandres de notre sujet, avec une compréhension affinée et une perspective aiguisée.

Chapitre V
Analyse et
interprétation des
données

Introduction

Dans ce chapitre crucial, nous plongeons au cœur de notre enquête, mettant en lumière le processus d'analyse et d'interprétation des données récoltées. Tel des détectives scrutant les indices, nous explorons les résultats de notre recherche avec rigueur et méthode. À travers des méthodes statistiques, des modèles analytiques et des approches interprétatives, nous dévoilons les tendances, les corrélations et les insights enfouis dans les données.

Ce chapitre constitue une fenêtre vers la compréhension profonde des phénomènes étudiés, offrant des perspectives éclairantes pour répondre aux questions cruciales soulevées au début de notre investigation. Prêts à dévoiler les secrets que les données renferment, nous entamons une plongée méthodique dans les intrications de notre recherche.

1. Les caractéristiques de la population d'enquête

Tableau 1: Répartition des enquêtés selon leur sexe :

Sexe	Effectif	%
Féminin	9	15%
Masculin	51	85%
Total	60	100%

On constate à travers ce premier tableau que la catégorie la plus dominante est celle de sexe masculin avec une fréquence 51 effectif, et le reste représente le sexe féminin avec une fréquence de 09 effectifs.

Les données de tableau ci-dessus montrent que les moulins de la Soummam favorisent la catégorie du sexe masculin sur le sexe féminin, puisque les hommes sont prédisposés aux formations externes et les déplacements en dehors de l'entreprise, puisque cet organisme est une unité de ERIDE Sétif les salaires peuvent déplacer jusqu'à SETIF. Contrairement aux femmes ne s'engagent pas totalement dans leur travail à cause des empêchements tels que les congés de maternité, les charges familiales...etc.

Aussi cela peut s'expliquer par le type d'activité exercé au sein de l'entreprise, des tâches qui demandent les conditions physiques comme les agents d'exécution, ou ce type d'activité demandent plus d'effort physique qui peut se trouver chez l'homme que les

femmes, ce dernier on les trouve dans des taches moins d'effort physique comme des cadres et des agents de maitrises.

Tableau 2: Répartition des enquêtés selon leur âge

Catégorie d'Age	Effectif	%
Moins de 30 ans	07	11.66%
31- 40ans	21	35%
41-50ans	22	36.66%
Plus de 50ans	10	16.66%
Total	60	100%

L'interprétation de la répartition des enquêtés selon leur âge offre un aperçu significatif de la diversité de l'échantillon. La catégorie la plus représentée est celle des individus âgés de 31 à 40 ans, constituant 35% de l'échantillon total.

Cette concentration pourrait indiquer une forte participation des professionnels en milieu de carrière dans l'étude. De plus, les tranches d'âge de 41 à 50 ans (36.66%) et de moins de 30 ans (11.66%) présentent également des proportions considérables, suggérant une distribution relativement équilibrée entre différentes générations.

Cependant, il est notable que la catégorie des plus de 50 ans représente une part relativement plus faible, avec 16.66%, ce qui pourrait influencer la représentativité des perspectives des travailleurs plus expérimentés.

En résumé, l'analyse de la répartition par âge met en lumière une diversité générationnelle, mais invite à la prudence dans l'extrapolation des résultats aux travailleurs plus âgés.

Tableau 3: Répartition des enquêtés selon la catégorie socioprofessionnelle

Catégorie socioprofessionnelle	Effectif	%
Cadre	12	20%
Agents de maîtrise	15	25%
Agent d'exécution	33	55%
Total	60	100%

L'interprétation de la répartition des enquêtés selon leur catégorie socioprofessionnelle soulève des observations importantes. La majorité des participants (55%) appartiennent à la catégorie des agents d'exécution, suggérant une représentation significative des travailleurs opérationnels dans l'échantillon. Cette prépondérance peut avoir des implications sur les résultats de l'étude, mettant en avant les perspectives et les préoccupations spécifiques de cette catégorie de travailleurs.

Les agents de maîtrise représentent une part importante de l'échantillon, avec 25%. Leur présence suggère une diversité dans les niveaux de responsabilité, ce qui peut influencer la variabilité des expériences professionnelles et des opinions exprimées dans l'enquête. En revanche, la catégorie des cadres constitue 20% de l'échantillon, indiquant une présence relativement moindre. Cela souligne la nécessité de prendre en compte les nuances entre les différentes catégories socioprofessionnelles lors de l'interprétation des résultats, car les cadres peuvent avoir des perspectives distinctes par rapport aux autres groupes.

En résumé, la répartition par catégorie socioprofessionnelle met en évidence une diversité dans les niveaux de responsabilité au sein de l'échantillon, suggérant la nécessité d'analyser les données en tenant compte de ces nuances pour obtenir une image plus complète des opinions et des expériences des participants.

Tableau 4: La corrélation entre le poste occupé et la satisfaction des travailleurs par rapport aux moyens de travail

Satisfactions CSP	Oui		Non		Total	
	F %	%	F %	%	F	%
Cadre	9	75%	3	25 %	12	100%
Agent de maîtrise	8	53,33%	7	46,66%	15	100%
Agent d'exécution	21	63,63%	15	36,36%	33	100%
Total	38	63,63%	22	36,36%	60	100%

La corrélation entre le poste occupé et la satisfaction des travailleurs, en considérant les moyens de travail, se révèle intéressante à la lumière de cette analyse. En examinant les données, on observe des variations significatives dans la satisfaction en fonction des catégories socio-professionnelles (CSP).

Les cadres affichent une satisfaction remarquablement élevée de 75%, suggérant que les responsabilités et les conditions de travail propres à ce niveau hiérarchique contribuent positivement à leur bien-être professionnel. Les agents de maîtrise, bien que présentant une satisfaction majoritaire de 53,33%, montrent une légère tendance à une satisfaction moindre par rapport aux cadres.

Cependant, le groupe des agents d'exécution se distingue avec une satisfaction globale de 63,63%. Cela pourrait indiquer que, malgré des niveaux de responsabilité moindres, ces travailleurs apprécient davantage les moyens de travail mis à leur disposition. Il est à noter que la satisfaction diminue chez les agents d'exécution, mais reste majoritaire, ce qui peut nécessiter une attention particulière pour comprendre les facteurs contribuant à cette dynamique.

En conclusion, bien que des tendances puissent être observées, des analyses plus approfondies, peut-être à travers des entretiens ou des enquêtes qualitatives, pourraient être nécessaires pour élucider les aspects spécifiques des moyens de travail qui influencent la satisfaction des travailleurs à différents niveaux hiérarchiques.

Tableau 5: La relation entre le poste occupé et l'évaluation des conditions de travail

Satisfactions CSP	Améliorés		Identiques		Dégradées		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	5	45.45%	5	45.45%	1	09.09%	11	100%
Agent de maîtrise	7	50%	7	50%	0	0%	14	100%
Agent d'exécution	20	54.14%	10	28.57%	5	14.28%	35	100%
Total	32	53.33%	22	36.66%	6	10%	60	100%

L'interprétation des données présentées dans le Tableau 5, intitulé "La relation entre le poste occupé et l'évaluation des conditions de travail" peut être abordée du point de vue d'un psychologue du travail. Ce tableau semble examiner la corrélation entre les postes professionnels (CSP - Catégories Socio-Professionnelles) et l'évaluation des conditions de travail en termes de satisfaction.

Premièrement, il est important de noter que les données sont réparties en trois catégories: "Améliorées", "Identiques" et "Dégradées". Ces catégories reflètent probablement les perceptions des employés quant à l'amélioration, le maintien ou la dégradation de leurs conditions de travail.

En observant les résultats, on peut noter que les Cadres semblent avoir une satisfaction globale plus élevée, avec 45,45% des conditions de travail améliorées, 45,45% identiques et seulement 9,09% dégradées. Cela peut indiquer que les cadres ont tendance à percevoir positivement leurs conditions de travail dans une plus grande mesure que les autres catégories.

Les Agents de maîtrise montrent également une tendance positive avec 50% des conditions de travail améliorées et 50% identiques, ce qui suggère une satisfaction globale.

Cependant, les Agents d'exécution présentent une répartition différente, avec 54,14% des conditions de travail améliorées, 28,57% identiques et 14,28% dégradées. Cela suggère une satisfaction relativement élevée, bien que moins uniforme que pour les Cadres et les Agents de maîtrise.

En regardant l'ensemble, le tableau indique que la majorité des répondants, toutes catégories confondues, évaluent leurs conditions de travail de manière positive, avec 53,33% des conditions améliorées. Cependant, il est crucial de reconnaître que 10% des répondants estiment que leurs conditions de travail se sont dégradées.

Tableau 6: Le rapport entre le sexe et les conditions liées à la santé :

Sexe \ Santé	Très bien traiter		plutôt bien traité		Complètement négligé		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Féminin	2	22.22%	6	66.66%	1	11.11%	9	100
Masculin	12	24.48%	34	66.66%	5	10.20%	51	100
Total	14	23.33%	40	66.66%	6	10%	60	100

Le tableau analyse la relation entre le sexe des employés et leur perception des conditions liées à la santé au travail. Les résultats révèlent une satisfaction générale parmi les employés, avec une légère variation entre les sexes. Les femmes sont plus susceptibles de se sentir plutôt bien traitées (66,66%), tandis qu'un pourcentage plus faible pense être très bien traitées (22,22%). Une minorité de femmes (11,11%) estime que leur santé est complètement négligée, indiquant une certaine ambivalence ou insatisfaction.

Du côté masculin, la satisfaction est également élevée, avec 66,66% se sentant plutôt bien traités et 24,48% très bien traités. Seulement 10,20% estiment que leur santé est complètement négligée. Les hommes semblent globalement plus satisfaits de leur traitement en matière de santé au travail par rapport aux femmes.

Dans l'ensemble, la majorité des répondants (66,66%) se sentent plutôt bien traités en matière de santé au travail. Cependant, 23,33% estiment être très bien traités, tandis que 10% estiment que leur santé est complètement négligée.

D'un point de vue psychologique, ces résultats soulèvent des questions sur les normes de genre, les attentes sociales et les expériences individuelles en milieu de travail. Des entretiens qualitatifs pourraient éclairer les facteurs psychosociaux influant sur la perception de la santé au travail, notamment en relation avec le genre. Les discussions pourraient inclure des thèmes tels que le soutien social, les attentes liées au genre et les implications psychologiques du traitement perçu en matière de santé au travail.

Tableau 7: Le rapport entre le CSP et la satisfaction par rapport aux conditions matérielles

Satisfactions CSP	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	11	91.66%	1	08.33%	12	100%
Agent de maîtrise	13	86.66%	2	13.33%	15	100%
Agent d'exécution	14	60.60%	13	39.39%	33	100%
Total	44	73.33%	16	26.66%	60	100%

L'interprétation des données concernant le rapport entre le CSP (Catégorie Socio-Professionnelle) et la satisfaction par rapport aux conditions matérielles peut être abordée du point de vue d'un psychologue pour mieux comprendre les dynamiques psychosociales en jeu. Les résultats indiquent que la satisfaction varie en fonction du niveau de responsabilité professionnelle, représenté ici par les différentes catégories socio-professionnelles (Cadre, Agent de maîtrise, Agent d'exécution).

Premièrement, les cadres semblent afficher une satisfaction significativement plus élevée par rapport aux conditions matérielles, avec 91,66% d'entre eux déclarant être satisfaits. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les cadres occupent généralement des postes plus élevés dans la hiérarchie professionnelle, bénéficiant ainsi de meilleurs salaires et avantages.

En revanche, les agents d'exécution présentent une satisfaction relativement plus basse, avec seulement 60,60% d'entre eux déclarant être satisfaits. Cette disparité peut être interprétée à la lumière des conditions de travail et des rémunérations potentiellement moins avantageuses pour cette catégorie professionnelle.

Les agents de maîtrise se situent entre les deux extrêmes, avec 86,66% de satisfaction. Leur position intermédiaire suggère que leur niveau de responsabilité intermédiaire se reflète dans leur satisfaction à l'égard des conditions matérielles.

Globalement, ces données soulignent une corrélation entre le niveau de responsabilité professionnelle (représenté par le CSP) et la satisfaction à l'égard des conditions matérielles. Ces résultats pourraient servir de base pour des analyses plus approfondies sur les facteurs psychosociaux liés à la satisfaction au travail, tels que la perception de l'équité, le sentiment de valorisation, et les implications pour le bien-être psychologique des travailleurs. En tant que psychologue, une approche qualitative pourrait compléter ces données quantitatives en explorant les motivations et les perceptions individuelles au sein de chaque groupe professionnel.

Tableau 8: Le rapport entre le sexe et la satisfaction par rapport aux conditions de propreté et l'hygiène

Satisfaction Sexe	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Féminin	8	88.88%	1	11.11%	9	100%
Masculin	48	94.11%	3	05.88%	51	100%
Total	56	93.33%	4	06.66%	60	100%

Le tableau 8 met en évidence le rapport entre le sexe des individus et leur satisfaction par rapport aux conditions de propreté et d'hygiène. L'analyse de ces données peut offrir des insights psychologiques sur la manière dont les perceptions de la propreté et de l'hygiène varient en fonction du genre.

Tout d'abord, les femmes présentent une satisfaction de 88,88%, indiquant un niveau élevé de contentement par rapport aux conditions de propreté et d'hygiène. Cette observation pourrait être liée à des attentes sociales et culturelles plus élevées envers les normes d'hygiène pour les femmes, ou bien cela pourrait refléter une sensibilité accrue à l'environnement environnant.

D'un autre côté, les hommes affichent une satisfaction encore plus élevée, atteignant 94,11%. Cette tendance pourrait être influencée par des facteurs tels que la tolérance individuelle à l'égard des normes d'hygiène, ou bien une moindre sensibilité aux aspects liés à la propreté.

Globalement, les résultats montrent que la satisfaction par rapport aux conditions de propreté et d'hygiène est élevée pour les deux groupes de genre, avec une satisfaction globale de 93,33%. Cependant, il est essentiel de noter que la différence entre les taux de satisfaction des hommes et des femmes est relativement faible.

En tant que psychologue, une interprétation approfondie pourrait impliquer des analyses qualitatives pour explorer les raisons derrière ces niveaux de satisfaction. Des entretiens ou des enquêtes qualitatives pourraient révéler les attitudes, les croyances et les expériences individuelles qui contribuent à ces perceptions de propreté et d'hygiène. De plus, des facteurs socio-culturels, éducatifs et individuels pourraient être pris en compte pour comprendre pleinement les nuances de cette relation entre le sexe et la satisfaction en matière d'hygiène.

Tableau 9: Le rapport entre le sexe et l'utilisation des équipements de protection

Utilisation Sexe	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Féminin	9	100%	0	0%	9	100%
Masculin	51	100%	0	0%	51	100%
Total	60	100%	0	0%	60	100%

L'observation du tableau révèle une uniformité frappante dans l'utilisation des équipements de protection entre les sexes, avec un taux de 100% d'utilisation chez les deux groupes. Du point de vue d'un psychologue, plusieurs interprétations peuvent être envisagées.

Tout d'abord, l'homogénéité des résultats peut indiquer une forte adhésion aux normes de sécurité au sein de cette population. Les individus, qu'ils soient masculins ou féminins, semblent avoir une compréhension claire de l'importance de l'utilisation des équipements de protection et démontrent une conformité totale à ces directives.

En outre, cette uniformité pourrait refléter une culture organisationnelle efficace axée sur la sécurité, où les employés, indépendamment de leur sexe, intègrent pleinement les pratiques de sécurité dans leur routine quotidienne. La présence d'une telle culture peut être considérée comme un indicateur positif de l'environnement de travail, favorisant la prévention des risques et le bien-être des employés.

Cependant, en tant que psychologue, il est important de rester attentif à la possibilité de biais déclaratifs. Les participants peuvent se sentir socialement incités à signaler une utilisation totale des équipements de protection, même si des variations réelles existent. Des approches qualitatives, telles que des entretiens approfondis, pourraient être envisagées pour explorer plus en détail les attitudes, les perceptions et les expériences individuelles liées à l'utilisation des équipements de protection.

En résumé, le tableau suggère une cohérence entre les sexes en ce qui concerne l'utilisation des équipements de protection, offrant des perspectives positives sur la culture de sécurité au sein de cette population. Une approche psychologique approfondie pourrait enrichir la compréhension en explorant les motivations et les facteurs psychosociaux sous-jacents à ces comportements.

Tableau 10: La répartition des enquêtés selon le stress travail

Stress au travail	Effectifs	%
Oui	9	15%
Non	51	85%
Total	60	100%

La répartition des enquêtés selon le stress au travail est clairement exposée dans le tableau, révélant que 15% des participants déclarent éprouver du stress au travail, tandis que la majorité, soit 85%, indiquent ne pas ressentir de stress dans le contexte professionnel.

Cette distribution offre des pistes intéressantes pour l'analyse psychologique. En premier lieu, le fait que la grande majorité des répondants rapportent ne pas ressentir de stress au travail pourrait indiquer un environnement de travail globalement sain et favorable. Une culture organisationnelle qui favorise le bien-être des employés et la gestion efficace du stress pourrait être présente, contribuant ainsi à des niveaux plus faibles de stress perçu.

Cependant, il est crucial pour un psychologue d'approfondir cette analyse en considérant des facteurs tels que la subjectivité de la perception du stress. Certains individus peuvent avoir des seuils de tolérance différents au stress, et la manière dont ils interprètent et gèrent les pressions professionnelles peut varier considérablement. Des approches qualitatives, comme des entretiens individuels, pourraient permettre de mieux comprendre les expériences individuelles liées au stress au travail et les mécanismes de coping employés.

En résumé, bien que la majorité des enquêtés ne déclarent pas ressentir de stress au travail, une exploration plus approfondie des facteurs sous-jacents, des dynamiques organisationnelles et des stratégies d'adaptation individuelles serait nécessaire pour obtenir une compréhension plus holistique du bien-être psychologique dans cet environnement professionnel spécifique..

Tableau 11: Le rapport entre l'âge et le stress de travail

Stress Catégorie d'âge	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Moins de 30ans	6	85.71%	1	14.28%	7	100%
31-40ans	1	4.54%	21	95.45%	22	100%
41-50ans	0	0%	22	100%	22	100%
Plus de 50ans	1	10%	8	90%	9	100%
Total	9	15%	51	85%	60	100%

L'analyse du tableau détaillant le rapport entre l'âge des participants et le stress au travail offre des insights significatifs du point de vue d'un psychologue. Les résultats indiquent une variation notable dans les niveaux de stress en fonction des catégories d'âge.

Tout d'abord, les individus de moins de 30 ans semblent présenter le pourcentage le plus élevé de déclaration de stress au travail, avec 85,71%. Cette observation peut être interprétée à la lumière des défis souvent associés au début de carrière, à l'établissement professionnel, et à l'adaptation aux exigences du milieu de travail.

En revanche, les participants âgés de 31 à 40 ans présentent un taux de stress relativement bas, avec seulement 4,54% d'entre eux signalant du stress au travail. Cette tendance pourrait refléter une période où les individus ont déjà acquis de l'expérience professionnelle et ont développé des stratégies de coping plus efficaces.

Les personnes dans la tranche d'âge de 41 à 50 ans déclarent unanimement ne pas ressentir de stress au travail (100%). Cette constatation pourrait suggérer une stabilité ou une adaptabilité accrue à cette étape de la carrière, bien que des aspects contextuels spécifiques doivent être pris en compte pour une interprétation approfondie.

Les participants de plus de 50 ans semblent afficher une variation, avec 10% signalant du stress au travail. Cela peut être lié à des considérations liées à la fin de carrière, à la transition vers la retraite, ou à d'autres facteurs liés à la maturité professionnelle.

En tant que psychologue, il serait pertinent de mener des entretiens qualitatifs pour explorer plus en profondeur les sources de stress spécifiques à chaque tranche d'âge. Cette approche permettrait de mieux comprendre les dynamiques psychologiques individuelles, les ressources d'adaptation et les besoins de soutien en fonction de l'âge. En résumé, le tableau offre une base solide pour une analyse psychologique approfondie des interactions entre l'âge et le stress au travail dans cet échantillon particulier.

Tableau 12: L'existence d'un centre médical

Centre médical	Effectif	%
Oui	60	100%
Non	0	0
Total	60	100%

L'observation du tableau révèle une situation où tous les participants déclarent l'existence d'un centre médical, indiquant une couverture à 100%. Du point de vue d'un psychologue, cette donnée pourrait avoir des implications psychosociales et organisationnelles intéressantes.

En premier lieu, la présence d'un centre médical peut être interprétée comme un indicateur positif de la prise en compte de la santé des employés au sein de l'environnement de travail. Un centre médical peut contribuer à la prévention des problèmes de santé, à la gestion des urgences médicales et au bien-être général des employés.

Du point de vue psychologique, la connaissance de l'existence d'un centre médical peut influencer le sentiment de sécurité et de soutien parmi les employés. La disponibilité de services médicaux sur le lieu de travail peut contribuer à réduire l'anxiété liée à la santé, offrant un sentiment de sécurité et de confiance.

Cependant, il est également important de considérer comment la perception de l'existence d'un centre médical peut varier entre les individus. Certains peuvent percevoir cela comme une ressource précieuse, tandis que d'autres peuvent ne pas en ressentir le besoin immédiat. Des enquêtes qualitatives pourraient être utiles pour explorer les attitudes, les expériences et les besoins individuels liés à la présence d'un centre médical.

En résumé, bien que le tableau indique une couverture à 100% en termes de l'existence d'un centre médical, une approche psychologique plus approfondie serait nécessaire pour comprendre pleinement les implications de cette information sur la perception du bien-être au travail par les employés.

Tableau 13: Le rapport entre la nature de poste et les problèmes d'hygiènes

Problèmes d'hygiènes CSP	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	10	83.33%	2	16.16%	12	100%
agent de maîtrise	13	86.66%	2	13.33%	15	100%
Agent d'exécution	30	90.90%	3	09.09%	33	100%
Total	53	88.33%	7	11.66%	60	100%

L'examen du tableau illustrant le rapport entre la nature de poste (CSP) et les problèmes d'hygiène révèle des tendances significatives qui peuvent être interprétées du point de vue d'un psychologue.

Premièrement, il est observable que les cadres semblent signaler une proportion relativement plus faible de problèmes d'hygiène, avec 83,33% déclarant l'absence de tels problèmes. Cela pourrait être attribuable à des environnements de travail potentiellement mieux entretenus ou à des conditions de travail plus contrôlées associées à des postes de direction.

Les agents de maîtrise montrent également une tendance similaire, avec 86,66% déclarant ne pas rencontrer de problèmes d'hygiène. Cette cohérence pourrait être liée à des rôles intermédiaires qui peuvent impliquer une certaine responsabilité dans la gestion des conditions de travail.

En revanche, les agents d'exécution signalent des problèmes d'hygiène à un taux relativement plus élevé, avec 90,90% déclarant en rencontrer. Cette observation peut s'expliquer par le fait que ces postes peuvent être plus exposés à des conditions de travail physiques et environnementales qui augmentent le risque de problèmes d'hygiène.

Globalement, le tableau indique que 88,33% des participants signalent ne pas avoir de problèmes d'hygiène, ce qui peut suggérer une certaine cohérence dans la gestion des conditions de travail au sein de l'échantillon.

En tant que psychologue, une approche qualitative, comme des entretiens approfondis, pourrait être bénéfique pour explorer davantage les expériences individuelles liées aux problèmes d'hygiène. Cela permettrait de mieux comprendre les perceptions subjectives, les

facteurs spécifiques contribuant aux problèmes d'hygiène et les stratégies d'adaptation utilisées par les employés.

En résumé, bien que les résultats quantitatifs suggèrent des différences entre les catégories socio-professionnelles, une approche psychologique plus approfondie serait nécessaire pour obtenir une compréhension holistique des dynamiques psychosociales liées aux problèmes d'hygiène dans cet environnement professionnel particulier.

Tableau 14: Le rapport entre la nature de poste et les horaires atypique :

Horaire atypique CSP	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	0	0%	12	15%	12	100%
Agent de maîtrise	0	0%	15	15%	15	100%
Agent d'exécution	33	33%	0	0%	33	100%
Total	33	55%	27	45%	60	100%

L'examen du tableau mettant en lumière le rapport entre la nature du poste (CSP) et les horaires atypiques révèle des dynamiques intéressantes du point de vue d'un psychologue.

Premièrement, il est notable que tous les cadres et agents de maîtrise déclarent ne pas avoir d'horaires atypiques. Cette observation suggère une certaine stabilité dans les horaires de travail pour ces catégories socio-professionnelles, ce qui peut être lié à des rôles plus spécialisés ou à des niveaux de responsabilité différents.

En revanche, tous les agents d'exécution déclarent avoir des horaires atypiques, représentant 33% de l'échantillon total. Cette tendance peut être attribuée aux caractéristiques des postes d'exécution, qui peuvent impliquer des horaires de travail plus variés ou des quarts de travail non conventionnels.

Globalement, le tableau indique que 55% de l'échantillon total déclare avoir des horaires atypiques. Cette proportion relativement élevée suggère une certaine variabilité dans les horaires de travail au sein de l'ensemble de l'échantillon.

En tant que psychologue, une approche qualitative pourrait être bénéfique pour explorer davantage l'impact psychosocial des horaires atypiques. Des entretiens individuels pourraient permettre de comprendre comment les employés perçoivent ces horaires, les défis qu'ils peuvent représenter, et les stratégies d'adaptation utilisées pour concilier travail et vie personnelle.

En résumé, bien que les résultats quantitatifs indiquent une association entre la nature du poste et les horaires atypiques, une analyse psychologique plus approfondie serait nécessaire pour comprendre les implications psychosociales et les besoins spécifiques des employés en fonction de la nature de leur travail et de leurs horaires.

Tableau 15: Le rapport entre la nature de poste et la formation sur les risques professionnels

Formation CSP	Q		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	10	83.33%	2	16.66%	12	100%
Agent de maîtrise	11	73.33%	4	26.66%	15	100%
Agent d'exécution	11	33.33%	22	66.66%	33	100%
Total	32	53.33%	30	50%	60	100%

L'examen du tableau mettant en évidence le rapport entre la nature du poste (CSP) et la formation sur les risques professionnels offre des informations clés du point de vue d'un psychologue.

Premièrement, il est notable que la majorité des cadres (83,33%) déclarent avoir suivi une formation sur les risques professionnels. Cette observation peut refléter l'importance accordée à la sensibilisation et à la préparation aux risques dans des postes de responsabilité plus élevée, où la sécurité au travail est une préoccupation majeure.

Les agents de maîtrise affichent également un pourcentage élevé de formation sur les risques professionnels, avec 73,33%. Bien que légèrement inférieur à celui des cadres, cela indique une sensibilisation significative dans cette catégorie socio-professionnelle intermédiaire.

En revanche, les agents d'exécution présentent un pourcentage plus bas de formation sur les risques professionnels, avec seulement 33,33%. Cette tendance peut être liée à des défis spécifiques dans la communication et la mise en œuvre de formations pour les employés occupant des postes d'exécution, ce qui soulève des questions sur l'accessibilité et la pertinence de ces formations.

Globalement, le tableau indique que 53,33% de l'échantillon total déclare avoir suivi une formation sur les risques professionnels. Bien que cela représente une majorité, il est important de noter que près de la moitié des participants n'ont pas reçu une telle formation.

En tant que psychologue, une exploration qualitative pourrait être pertinente pour comprendre plus en détail les raisons derrière ces chiffres. Des entretiens pourraient

permettre d'explorer les perceptions individuelles de l'importance de la formation sur les risques, les obstacles éventuels à la participation, et les suggestions d'amélioration.

En résumé, bien que les résultats quantitatifs fournissent des informations sur la corrélation entre la nature du poste et la formation sur les risques professionnels, une approche psychologique plus approfondie serait nécessaire pour comprendre les aspects psychosociaux liés à la sensibilisation aux risques professionnels au sein de cette population professionnelle spécifique.

Tableau 16: Le rapport entre le CSP et le roulement sur les postes

Poste polyvalent CSP	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	0	0%	12	12%	12	100%
Agent de maîtrise	0	0%	15	15%	15	100%
Agent d'exécution	20	60.60%	13	39.39%	33	100%
Total	20	33.33%	40	66.66%	60	100%

L'examen du tableau mettant en évidence le rapport entre le CSP et la polyvalence des postes (poste polyvalent) offre des pistes d'analyse du point de vue d'un psychologue.

Tout d'abord, il est frappant que les cadres et les agents de maîtrise déclarent ne pas avoir de postes polyvalents, avec des pourcentages de 0%. Cela pourrait refléter une spécialisation plus prononcée dans ces catégories socio-professionnelles, où les rôles peuvent être plus définis et axés sur des compétences spécifiques.

En revanche, les agents d'exécution déclarent avoir des postes polyvalents, avec un pourcentage de 60,60%. Cette tendance peut être liée à la nature des tâches associées à ces postes, qui peuvent exiger une variété de compétences et une adaptabilité dans l'exécution des responsabilités.

Globalement, le tableau indique que 33,33% de l'échantillon total déclare avoir des postes polyvalents, ce qui suggère que cette caractéristique n'est pas prédominante dans l'ensemble des postes.

En tant que psychologue, il serait pertinent d'explorer qualitativement les perceptions et les expériences des employés par rapport à la polyvalence des postes. Des entretiens individuels pourraient aider à comprendre comment les employés vivent cette polyvalence, les avantages perçus et les éventuels défis liés à l'exécution de tâches diversifiées.

En résumé, bien que les résultats quantitatifs fournissent des informations sur la corrélation entre le CSP et la polyvalence des postes, une approche psychologique plus approfondie serait nécessaire pour comprendre les répercussions psychosociales de cette caractéristique au sein de cette population professionnelle spécifique.

Tableau 17: Le rapport entre la nature de poste et les réclamations

Réclamation CSP	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	10	83.33%	2	16.66%	12	100%
Agent de maîtrise	11	73.33%	4	26.66%	15	100%
Agent d'exécution	30	90.90%	3	09.09%	33	100%
Total	51	85%	9	15%	60	100%

L'analyse du tableau mettant en évidence le rapport entre la nature du poste (CSP) et les réclamations offre des insights psychologiques significatifs.

Premièrement, les résultats révèlent que les agents d'exécution présentent le pourcentage le plus élevé de réclamations, avec 90,90%. Cette observation peut indiquer que les employés occupant des postes d'exécution sont potentiellement plus enclins à exprimer des préoccupations ou des insatisfactions liées à leur environnement professionnel. Ces réclamations pourraient être liées à des conditions de travail, à des relations interpersonnelles ou à d'autres aspects de l'expérience professionnelle.

Les cadres affichent également un pourcentage significatif de réclamations, avec 83,33%. Cela peut être interprété comme une indication que, malgré le niveau plus élevé de responsabilité associé aux postes de cadre, ces individus ne sont pas exempts de préoccupations ou de problèmes liés à leur travail. Les sources de ces réclamations pourraient être variées, allant des pressions liées à la gestion à des préoccupations organisationnelles spécifiques.

En revanche, les agents de maîtrise présentent un pourcentage relativement plus bas de réclamations, avec 73,33%. Cette variation peut être liée à des facteurs spécifiques aux responsabilités intermédiaires de ces postes, qui peuvent être associées à une meilleure compréhension des enjeux organisationnels ou à des canaux de communication plus efficaces.

Globalement, le tableau indique que 85% de l'échantillon total déclare avoir formulé des réclamations, soulignant l'importance de prendre en compte les préoccupations des employés.

En tant que psychologue, une approche qualitative pourrait compléter ces données quantitatives en explorant les motifs et les thèmes sous-jacents aux réclamations. Des entretiens individuels ou des groupes de discussion pourraient permettre de mieux comprendre les expériences individuelles et les facteurs psychosociaux contribuant aux réclamations.

En résumé, bien que les résultats quantitatifs fournissent des indications sur le lien entre la nature du poste et les réclamations, une analyse psychologique plus approfondie serait nécessaire pour comprendre les facteurs sous-jacents et formuler des recommandations appropriées pour améliorer la satisfaction au travail et le bien-être des employés.

2. Synthèse et résultats de la recherche

Notre travail aborde les conditions du travail et la nature des risques professionnels au sein de l'entreprise spa des Moulins de la Soummam de Sidi Aich, après la phase de recueil des informations sur le terrain et l'étape de l'analyse et de l'interprétation des données, nous avons procédé à la vérification des hypothèses mises au début de notre recherche.

2.1. Hypothèse 01

Notre première hypothèse qui porte sur « les conditions du travail, sont favorables pour l'exercice des travailleurs de leur tâches professionnelles » est confirmée.

Tout d'abord, les conditions du travail qui existent au sein de l'entreprise spa des Moulins de la Soummam de Sidi Aich sont acceptables et satisfaisantes dans leurs totalités, car la majorité des interrogés expriment une certaine satisfaction vis-à-vis des conditions du travail dans lesquelles ils exercent leurs activités professionnelles. Ainsi, d'après l'analyse des données collectées, nous avons constaté que la majorité des travailleurs jugent que ces conditions sont plutôt bien traitées, vu les contraintes physiques et l'exposition aux risques d'accident.

A partir de ces résultats, nous pouvons dire que les moyens existants répondent favorablement aux exigences des travailleurs par rapport à leurs postes occupés puisque la majorité d'entre eux sont satisfaits, et que les conditions du travail sont de plus en plus améliorées (les conditions matérielles, les conditions de propreté et d'hygiène).

Ce qui aboutit en fin de compte la confirmation de la première hypothèse qui stipule que « les conditions du travail sont favorables pour l'exercice des travailleurs de leurs tâches professionnelles ».

2.2. Hypothèse 02

A partir de l'analyse des données collectées, nous pouvons affirmer que la deuxième hypothèse à savoir : « la santé travail et les risques professionnels sont liés aux conditions du travail, plus les conditions sont favorables, moins qu'il y a des risques professionnels » est confirmée, cela peut être justifié par :

En premier lieu, nous avons constaté que le taux des victimes par le stress et des maladies professionnelles est inférieur ce qui prouve que la politique de la sécurité et d'amélioration des conditions du travail est bien prise en charge.

En deuxième lieu, nous avons pu déduire à partir du tableau (11) que l'ancienneté professionnelle joue un rôle très important dans la diminution des taux de stress et les maladies au travail, car le fait de travailler longtemps dans le même poste aide le travailleur à connaître tous les secrets professionnels.

En troisième lieu, nous avons obtenu des résultats qui affirment que tous les travailleurs dévoilent qu'il existe un centre médical au sein de leur entreprise et que les visites médicales sont obligatoires.

En quatrième lieu, et d'après le tableau (15), nous pouvons dire que les travailleurs bénéficient de formation sur les risques professionnels ce qui permet de bien exécuter leurs tâches en évitant l'apparition des accidents. En dernier lieu, nous avons synthétisé que l'entreprise SPA des Moulins de la Soummam de Sidi Aich dispose d'une gestion préventive basée sur la formation et l'information des travailleurs afin d'éviter les risques d'accidents et de lutter contre tout ce qui peut porter atteinte à la santé de ses travailleurs.

Toutefois, l'entreprise des Moulins de la Soummam donne toute la liberté aux employés d'exprimer leurs insuffisances et leurs insatisfactions comme elle laisse le champ ouvert pour leurs réclamations afin de donner des meilleures solutions.

Enfin, nous tenons à dire que nous avons pu arriver à confirmer notre deuxième hypothèse qui intitule « la santé au travail et les risques professionnels sont liés aux conditions du travail, plus les conditions sont favorables, moins qu'il y a des risques professionnels ». Sans oublier, que les résultats atteints à travers notre recherche et notre analyse, ne peuvent être généralisés sur toutes les entreprises algériennes, car il s'agit d'un cas spécifique à l'entreprise spa des Moulins de la Soummam de Sidi Aich.

Conclusion du chapitre

En refermant ce chapitre d'analyse approfondie, la lumière se fait sur les intrications des données collectées. Les modèles émergents, les tendances se dessinent, et les insights commencent à prendre forme. Chaque courbe statistique, chaque corrélation découverte apporte une contribution cruciale à notre compréhension du sujet étudié.

Cette phase d'interprétation souligne l'importance des résultats dans le contexte de nos questions de recherche. À présent, armés de ces connaissances nouvellement acquises, nous sommes prêts à tirer des conclusions significatives et à orienter notre exploration vers les prochaines étapes de cette enquête.

Conclusion Générale

Conclusion Générale

En terminant cette exploration des conditions organisationnelles et de leur impact sur la santé des salariés, le prisme psychologique nous révèle une connexion intime entre le bien-être mental des employés et les paramètres organisationnels.

Les données analysées exposent la manière dont les structures et les pratiques au sein d'une entreprise peuvent influencer le stress, la satisfaction au travail, et même la santé mentale des salariés.

Cette compréhension approfondie, du point de vue d'un psychologue, souligne l'importance d'adopter des approches holistiques dans la conception des environnements de travail.

En guise de conclusion, il devient impératif pour les entreprises de reconnaître le rôle central de la santé mentale dans la productivité et de mettre en place des stratégies qui favorisent un équilibre optimal entre l'organisation et le bien-être psychologique des salariés. Cette perspective psychologique ouvre la voie à des pratiques organisationnelles plus empathiques et éclairées.

Ces résultats soulignent l'impératif pour les organisations de prioriser des conditions propices à l'épanouissement professionnel. À mesure que nous clôturons cette exploration, il devient évident que des ajustements organisationnels judicieux peuvent non seulement améliorer la productivité, mais également favoriser un environnement où la santé des salariés prospère.

Ce constat incite à approfondir notre compréhension des mécanismes sous-jacents, ouvrant ainsi la voie à des recommandations stratégiques pour des milieux de travail plus sains et plus performants.

Suggestion

Les conditions organisationnelles jouent un rôle crucial dans la santé mentale et le bien-être des employés. En tant que psychologue du travail, voici quelques suggestions pour améliorer les conditions organisationnelles et promouvoir la santé des salariés :

Équilibre travail-vie personnelle :

Encouragez la mise en place de politiques flexibles telles que le télétravail, les horaires flexibles et les congés payés pour favoriser un meilleur équilibre entre le travail et la vie personnelle.

Communication transparente :

Favorisez une communication ouverte et transparente entre la direction et les employés. Cela peut réduire le stress lié à l'incertitude et renforcer la confiance au sein de l'organisation.

Soutien social :

Mettez en place des programmes qui favorisent le soutien social entre collègues, comme des événements d'équipe, des séances de mentorat, ou des groupes de soutien. Un bon réseau de soutien peut contribuer à la résilience mentale.

Formation en gestion du stress :

Offrez des ateliers de gestion du stress et de résilience pour aider les employés à faire face aux pressions professionnelles. Cela peut inclure des techniques de relaxation, des sessions de pleine conscience ou des programmes de formation à la gestion du temps.

Reconnaissance et récompenses :

Mettez en place des systèmes de reconnaissance qui récompensent les performances exceptionnelles et renforcent un climat positif au sein de l'organisation. La reconnaissance peut améliorer la motivation et le bien-être des employés.

Environnement de travail ergonomique :

Assurez-vous que l'environnement de travail est ergonomique et adapté aux besoins des employés. Des postes de travail confortables et bien équipés peuvent réduire les risques de stress physique.

Gestion des conflits :

Fournissez des formations sur la résolution de conflits et mettez en place des mécanismes efficaces pour résoudre les différends au sein de l'organisation. Les conflits non résolus peuvent contribuer à un environnement de travail toxique.

Développement professionnel :

Encouragez le développement professionnel en offrant des opportunités de formation et d'avancement. Les employés qui sentent qu'ils progressent dans leur carrière sont souvent plus engagés et satisfaits.

Politiques anti-harcèlement :

Mettez en place des politiques strictes contre le harcèlement au travail et assurez-vous que les employés sont informés des procédures à suivre en cas de problème. Un environnement exempt de harcèlement contribue à la santé psychologique.

Surveillance de la charge de travail :

Veillez à ce que la charge de travail soit raisonnable et équilibrée. Un excès de travail peut entraîner du stress et des problèmes de santé mentale.

Il est important de noter que ces suggestions devraient être adaptées à la culture et aux besoins spécifiques de l'organisation. Une approche individualisée, qui prend en compte la diversité des employés, est souvent la plus efficace pour promouvoir un environnement de travail sain sur le plan psychologique.

*Références
bibliographiques*

Liste des ouvrages

1. Alarcon, Gene M. 2011. « A Meta-Analysis of Burnout with Job Demands, Resources, and Attitudes ». *Journal of Vocational Behavior*, 79 (2), 549-562.
2. Aycan, Zeynep, Rabindra N. Kanungo, Manuel Mendonca, Kaicheng Yu, Jurgen Deller, Gunter Stahl et Anwar Kurshid. 2000. « Impact of Culture on Human Resource Management Practices: A 10-Country Comparison. » *Applied Psychology: An International Review*, 49 (1), 192.
3. Bacharach, Samuel. B., Peter. A. Bamberger et Etti Doveh. 2008. « « Firefighters, Critical Incidents, and Drinking to Cope: the Adequacy of Unit-Level Performance Resources as a Source of Vulnerability and Protection ». *Journal of Applied Psychology*, 93 (1), 155-169.
4. Bakker, Arnold B. et Evangelia Demerouti, 2007. « The Job Demands-Resources Model: State of the Art ». *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
5. Bakker, Arnold B., Evangelia Demerouti et Wilmar Schaufeli. 2002. « Validation of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: An Internet Study ». *Anxiety, Stress, and Coping*, 15, 245-260.
6. Bakker, Arnold B., Evangelia Demerouti et Martin C. Euwema. 2005. « Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout ». *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (2), 170-180.
7. Baron, Reuben et David Kenny. 1986. « The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations ». *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
8. Bolat, Tamer, Oya Inci Bolat et Murad Yuksel. 2011. « Relationship between Role Ambiguity and Burnout: The Mediating Effect of Organizational Culture ». *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2 (10), 373-398.
9. Cameron, Kim S, Robert E. Quinn, Jeff DeGraff et Anjan V. Thakor. 2006. *Competing Values Leadership: Creating Value in Organizations*. Northampton Massachusetts: Edward Elgar Publishing Limited.
10. Chowdhury, Sanjib et Megan Endres. 2010. « The Impact of Client Variability on Nurses' Occupational Strain and Injury: Cross-Level Moderation by Safety Climate ». *Academy of Management Journal*, 53 (1), 182-198.
11. Deal, Terrence et Allen Kennedy. 1982. « *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life* », Reading, MA: Addison-Wesley.

Références bibliographiques

12. Dextras-Gauthier, Julie., Alain Marchand et Victor Haines. 2012. « Organizational Culture, Work Organization Conditions, and Mental Health: A Proposed Integration ». *International Journal of Stress Management*, 19 (2), 81-104.
13. Erez, Miriam 2010. « Culture and Job Design ». *Journal of Organizational Behavior*, 31, 389-400.
14. Evraert, Serge et Christian Prat. 2003. « La culture organisationnelle perçue des cabinets comptables français: essai de typologie ». *Cahiers électroniques du CRECCI*, 6.
15. Glenn, Sigrid 1991. « Contingencies and Meta-Contingencies: Relations among Behavioral, Cultural, and Biological Evolution ». Dans P. A. Lamal (ed.), *Behavioral Analysis of Societies and Cultural Practices*. Washington, DC: Hemisphere, 39-73.
16. Goldstein, Harvey. 1986. « Multilevel Mixed Linear Model Analysis using Iterative Generalized Least Square ». *Biometrika*, 73, 43-56.
17. Halbesleben, Jonathon R. B. et M. Ronald Buckley. 2004. « Burnout in Organizational Life ». *Journal of Management*, 30 (6), 859-879.
18. Hartnell, Chad A, Amy Y Ou et Angelo Kinicki. 2011. « Organizational Culture and Organizational Effectiveness: A Meta-Analytic Investigation of the Competing Values Framework's Theoretical Suppositions ». *Journal of Applied Psychology*, 96 (4), 677 - 694.
19. Hofstede, Geert, Gert Jan Hofstede et Micheal Minkov. 2010. *Cultures and Software of the Mind*, 2nd Edition, McGraw-Hill, USA.
20. Huang, Yu-Hwa, Chin-Hui Chen, Pey-Lan Du et Huang Ing-Chung. 2011. « The Causal Relationships between Job Characteristics, Burnout, and Psychological Health: A Two-Wave Panel Study ». *The International Journal of Human Resource Management*, 23 (10), 2108-2125.
21. Jamal, Muhammed. 2004. « Burnout, Stress and Health of Employees on Non-Standard Work Schedules: A Study of Canadian Workers ». *Stress and Health*, 20 (3), 113-119.
22. Johns, Gary. 2010. « Some Unintended Consequences of Job Design ». *Journal of Organizational Behavior*, 31, 361-369
23. Jean-Marc Robert, *Charge Mentale de travail*, Edition école polytechnique Montréal, le 4 février 2004.
24. Karasek, R., 1992: «Stress prevention through work reorganization: A summary of 19 international case studies», *Conditions of Work Digest*, vol. 11, no 2, pp. 23-41.
25. Pierre Sébastien Fournier, *Modèle de la charge de travail*, Inspiré de Falzon et Sauvagnac, 2004, p13.

Références bibliographiques

Site internet :

1. [www.article.fr.santé mentale et émotive](http://www.article.fr/santé-mentale-et-émotive), consulter le 2/2/23).

[www.groupapicil.com/apicil/image/apicil-dossier- presse-livre](http://www.groupapicil.com/apicil/image/apicil-dossier-presse-livre)

Annexes

Université Abderrahmane Mira de Bejaia

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences sociales

Présentation:

Nous sommes des étudiants de master en science humaine et sociales, nous préparons un mémoire de fin de cycle sur les conditions organisationnelles sur la santé des salariés.

Nous vous seront reconnaissants de bien vouloir répondre a ses questions dont l'objectif est typiquement scientifique, et, sachez que il n'existe pas de réponse juste ou fausse, donnez simplement des réponses qui vous conviennent en mettant une croix (×) dans la case correspondante. Il est noté que l'anonymat de la personne sera sauvegardé et que les informations recueillies n'auront qu'une finalité strictement universitaire.

Réaliser par :

- **KHENNOUCHI Mahdi**
- **KERTOUS Lyes**

1-Données personnelles :

1- Sexe :

Masculin

Féminin

2- Age :

(21-30)

(31-40)

(41-51)

plus de 51

3- Niveaux d'instruction :

Primaire

Moyen

Secondaire

Universitaire

4- Situation familiale :

Célibataire

Marié(e)

Divorcé(e)

veuf (Ve)

5- Statut socioprofessionnel :

Cadre

Agent de maîtrise

Agent d'exécution

6- Ancienneté :

(1-8) ans

(9-16) ans

(17-24) ans

(24-32) ans

2-Vos fonctions salaires :

	Pas du tout d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis satisfait de mon poste et de mon salaire.				
Mes fonctions correspondent à mes compétences et qualifications.				
Mon poste est en adéquation avec mes aspirations professionnelles.				
Ma charge de travail est équilibrée.				
Je m'ennuie parfois au bureau.				
Mes fonctions me permettent de continuer d'apprendre de nouvelles compétences ou de renforcer mon savoir-faire.				
Je trouve que mon travail est utile.				
J'aimerais changer de poste ou évoluer professionnellement.				

➤ *Avez-vous des remarques plus précises à nous communiquer concernant vos fonctions salariales et la prise en compte de vos perspectives professionnelles ?*

3-Appréciation du climat de l'entreprise :

	Pas du tout d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Tous les salariés sont Considérés de la même <u>Manière Par la hiérarchie.</u>				
Les critères d'évolution Professionnelle (promotion, Augmentation) sont clairs et Équitables.				
L'ambiance est bonne au sein <u>De mon équipe.</u>				
Les salariés de l'entreprise me <u>Semblent épanouis.</u>				
Je redoute de perdre mon emploi.				
J'ai déjà été victime ou j'ai assisté à des tensions psychologiques (harcèlement, menaces, mise à l'écart).				
Je peux facilement demander <u>de l'aide à un collègue.</u>				
Si vous avez déjà fait part de difficultés, les solutions apportées ont-elles répondu à vos attentes ?				

4-Management

	Pas du tout d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
J'entretiens de bonnes relations avec mes supérieurs.				
Mes objectifs de travail sont réalisables.				
Mon manager est à mon écoute et disponible.				
Je peux faire part à mon supérieur des problèmes rencontrés.				
Mon manager me laisse disposer de souplesse lorsque cela est nécessaire.				
Je peux demander de l'aide à mon manager sans crainte.				
Je suis félicité lorsque j'accomplis un travail de qualité, mon travail est reconnu à sa juste valeur.				
Mon manager est stimulant.				

➤ *Que pensez-vous de l'organisation hiérarchique de l'entreprise ?*

5-Conciliation vie personnelle et professionnelle :

	Pas du tout d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Mon entreprise me laisse disposer de souplesse et d'autonomie concernant mes horaires de présence, dès lors que mon travail est réalisé.				
Je peux partir en congé aux dates qui me conviennent.				
Mon travail empiète sur ma vie personnelle.				
Je dois régulièrement emporter du travail à achever chez moi le soir ou durant mes vacances.				
L'organisation de mon entreprise ne me gêne pas pour mener mes projets familiaux et personnels.				

6-Confort du poste et des outils de travail

	Pas du tout d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je dispose d'un poste de travail confortable.				
Des outils de qualités sont mis en œuvre pour que je puisse travailler efficacement.				
J'ai accès à tout le matériel dont j'ai besoin ou que je sollicite.				
Je suis au calme pour me concentrer sur une tâche importante.				
Le bruit m'empêche parfois de me concentrer.				
La salle de pause est agréable.				
Mon entreprise dispose de locaux chaleureux.				
J'aimerais changer de poste ou évoluer professionnellement.				

Axe 02 : la communication utilisée dans l'entreprise :

- 1) Existe-t-ils des services de communication au sein de votre entreprise ? Oui
 Non

a) Si oui, de quel type de communication se charge-t-il ?

- Communication globale
- Communication interne
- Communication externe

b) Si non, quels en sont les motifs ?

- Mission rattachée à une autre service ou direction
- Manque de moyen humains / ou financiers
- Absence de volonté de direction générale

2) Disposez-vous d'un service de communication interne ? Oui Non

a) Si oui, quel est son rattachement ?

- Rattaché à la direction générale Rattaché à la direction R.H
- Rattaché à la direction de communication

b) Si non comment faites-vous pour communiquer à l'intérieur de l'entreprise ?

c) Consacrez-vous un budget pour la communication interne ? Oui Non

3) Quel est son pourcentage du chiffre d'affaire ?

4) Disposez-vous d'un plan de communication interne ? Oui Non

5) Qui valident ce plan ou cette stratégie de communication interne ?

- Direction générale Direction des R H
- Direction de communication

6) Quel sont les moyenne de communication les plus utilisé dans votre entreprise ?

7) Es ce qu'ils sont difficile a utilisé ? si c'est oui pourquoi ?

Tables des matières

Remerciements	
Dédicaces	
Sommaire	
Liste d'abréviation	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Introduction Générale.....	1
Partie théorique	
Chapitre I	
Cadre méthodologique	
Introduction	15
1. Les raisons du choix de thème.....	15
2. Les objectifs de la recherche	15
3. La problématique.....	16
4. Les hypothèses.....	18
5. Définition des concepts clé.....	18
6. Définition des concepts clés	18
6.1. Condition de travail	18
6.2. Conditions organisationnels	19
6.3. La santé.....	20
6.4. Le bien-être au travail.....	20
6.5. La détresse au travail	21
6.6. La charge du travail	21
6.7. La Communication	22
7. Les études antérieures.....	23
7.1. ELTON mayo	23
7.2. ABRAHAM Maslow	25
7.3. Mc GREGOR	25
7.4. Frederik HERZBERG	26
8. Les difficultés rencontrées.....	26
Conclusion du chapitre	27

Chapitre II

Les conditions organisationnelles

Introduction	29
1. Définition de condition organisationnelle	29
2. Les différents types des conditions organisationnelles.....	30
2.1. Les conditions d’ambiance physique de travail.....	30
2.2. Les conditions organisationnelles :	31
2.3. Les conditions sociales	31
3. Les facteurs organisationnels.....	32
3.1. Les facteurs psychosociaux	33
3.1.1. Risques psychosociaux	33
4. Structure organisationnelle	34
5. L’ergonomie	36
6. La charge du travail	36
6.1. Évolution du concept de charge du travail	36
6.2. Les types de la charge de travail.....	38
6.2.1. Travail prescrit.....	38
6.2.2. Travail réel.....	38
7. Les dimensions de la charge de travail.....	39
7.1. La charge physique de travail.....	39
7.2. La charge mentale de travail.....	39
7.3. La charge psychique de travail	40
7.4. La charge cognitive de travail	41
7.5. La charge émotionnelle de travail	41
7.5.1. L’objet d’étude de la charge de travail	42
7.6. La charge prescrit	43
7.7. La charge réelle	44
7.8. La charge vécue	45
8. Les approches de la charge de travail.....	46
8.1. L’approche de la mesure a la psychologie :	46
8.2. L’approche organisationnelle de la charge de travail.....	47
9. Les facteurs qui influencent la charge de travail mentale et ses effets.....	47

Table des matières

9.1. Le contrôle.....	48
9.2. Les effets du contrôle sur la charge de travail, stress la fatigue	48
9.3. Le soutien social	49
9.4. Le stress professionnel	50
9.4.1. Qu'est-ce que le stress au travail	51
9.4.2. Les causes qui peuvent conduire au stress au travail.....	51
9.4.3. Les effets sur la santé du stress au travail.....	52
9.4.4. Les conséquences pour l'entreprise.....	52
9.5. L'épuisement professionnel.....	52
9.5.1. Les facteurs et les causes favorisant le burnout.....	53
9.5.2. Les conséquences de burnout	54
10. L'amélioration des conditions de travail	54
10.1. La charge physique et la charge mentale.....	55
11. Les méthodes et conseils appliqué afin de réduire, prévenir et gérer les accidents au travail et évaluer la charge de travail.....	55
12. Les causes de la surcharge au travail.....	56
12.1. Forte exigences quantitatives (charge de travail, rendement, pression temporelle, masse d'information à traiter)	56
12.2. Causes liées aux relations de travail	57
12.3. Causes liés à l'environnement physique et technique	57
12.4. Causes liés à l'évolution sociologique	57
12.5. Causes liés à l'environnement macro-économique de l'entreprise :	57
13. Les conséquences et les atteintes liées sur les personnes, les organisations et à la santé au travail	57
13.1. Conséquence sur les personnes.....	57
13.2. Conséquences sur les organisations.....	58
13.2.1. Les atteintes liées à la santé au travail.....	58
13.2.2. Atteintes physiques.....	59
13.2.3. Atteintes psychiques	60
13.2.4. Troubles du comportement.....	60
14. La lutte contre la lourde charge au travail (accident du travail).....	60
14.1. Le Document unique d'évaluation des risques (D.U.E.R).....	61
14.2. Les composantes d'une politique de sécurité	61
14.3. Le bien-être au travail.....	61

Conclusion du chapitre 62

Chapitre III

La santé au travail

Introduction 64

1. L'évolution historique de santé au travail 64

1.1. Les années 40 64

1.2. Les années 90 65

1.3. Les années 2000 65

2. Définitions de la santé au travail 67

3. Les dimensions de la santé au travail 67

3.1. Le bien-être au travail..... 67

3.2. La détresse au travail 68

4. Les services de santé au travail..... 68

4.1. Les principes..... 69

4.2. L'organisation..... 69

5. Les modèles théoriques de santé au travail 69

5.1. Modèle de KARASEK 69

5.2. Le modèle demandes-contrôle-soutien 70

5.3. Approche hédonique..... 71

5.4. Approche eu démonique..... 71

5.5. Modèle de R. Masse 72

6. Les outils de mesure de la santé au travail 73

Partie pratique

Chapitre IV

Présentation du terrain 75

Introduction 76

1. Description de terrain de recherche 76

2. Historique de l'entreprise (les moulins de la Soummam sidi aich)..... 76

3. L'organigramme de l'entreprise les moulins de la Soummam..... 77

3.1. Les différentes fonctions de la filiale 78

3.1.1. La direction générale 78

A. Structure audit..... 78

Table des matières

B. Secrétariat	79
C. Conseiller Juridique	79
D. Responsable Qualité	79
E. Service hygiène et sécurité.....	79
F. Service comptabilité analytique	79
G. Relation de ce service avec les autres services	79
3.1.2. Responsable Administrative et finances.....	79
4. La méthode et les techniques utilisées.....	80
4.1. La méthode	80
4.2. La méthode quantitative	80
5. Le questionnaire	81
6. L'échantillon.....	82
Conclusion du chapitre	82

Chapitre V

Analyse et interprétation des données

Introduction	84
1. Les caractéristiques de la population d'enquête	84
2. Synthèse et résultats de la recherche	104
2.1. Hypothèse 01	104
2.2. Hypothèse 02	104
Conclusion du chapitre	106
Conclusion Générale	107
Suggestion.....	109
Références bibliographiques.....	111
Annexes.....	115
Tables des matières.....	121

Résumé

Les conditions organisationnelles jouent un rôle crucial dans la santé des salariés. Un environnement de travail sain et favorable favorise le bien-être des employés et impacte positivement leur productivité.

Les facteurs tels que la charge de travail, la gestion du temps, et la communication interne influent directement sur le niveau de stress des employés. Des politiques de conciliation travail-vie personnelle, des horaires flexibles, et un climat organisationnel positif contribuent à la création d'un lieu de travail propice à la santé mentale et physique des salariés.

Les initiatives axées sur la prévention des risques professionnels et la promotion de modes de vie sains renforcent également les conditions organisationnelles en faveur de la santé des employés. En somme, investir dans des conditions de travail optimales constitue un moyen essentiel pour garantir le bien-être durable des salariés.

Mots clés : Conditions organisationnelles. Santé des salariés. Environnement de travail Bien-être des employés. Productivité. Gestion du temps. Prévention des risques professionnels.

Abstract

Organizational conditions play a crucial role in employees' health. A healthy and supportive work environment promotes employees' well-being and positively impacts their productivity. Factors such as workload, time management, and internal communication directly influence employees' stress levels. Policies promoting work-life balance, flexible schedules, and a positive organizational climate contribute to creating a workplace conducive to the mental and physical health of employees.

Initiatives focused on preventing occupational risks and promoting healthy lifestyles also strengthen organizational conditions in favor of employees' health. In conclusion, investing in optimal working conditions is an essential means to ensure the sustainable well-being of employees.

Keywords: Organizational conditions, Employee health, Work environment, Employee well-being, Productivity, Time management, Occupational risk prevention.

المخلص

الظروف التنظيمية تلعب دورًا حاسمًا في صحة الموظفين. البيئة العملية الصحية والداعمة تعزز رفاهية الموظفين وتؤثر إيجابيًا على إنتاجيتهم. العوامل مثل حجم العمل، وإدارة الوقت، والتواصل الداخلي تؤثر مباشرة على مستوى إجهاد الموظفين. تشجيع السياسات التي تعزز توازن العمل والحياة الشخصية، وجدول العمل المرنة، والمناخ التنظيمي الإيجابي يساهم في خلق مكان عمل ملائم للصحة العقلية والبدنية للموظفين.

المبادرات المركزة على منع المخاطر المهنية وتعزيز أسلوب حياة صحي يعزز أيضًا الظروف التنظيمية لصالح صحة الموظفين. في الختام، الاستثمار في ظروف العمل الأمثل يعتبر وسيلة أساسية لضمان رفاهية الموظفين بشكل مستدام.

الكلمات المفتاحية: الظروف التنظيمية، صحة الموظف، بيئة العمل، رفاهية الموظف، إنتاجية، إدارة الوقت، منع المخاطر المهنية.