

Université Abderrahmane MIRA de BEJAIA

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences sociales

Mémoire fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master en Sociologie

Option : Sociologie de travail et des ressources humaines

Thème :

***La relation entre le stress professionnel et la
satisfaction professionnelle chez les salariés***

Cas pratique : Sarl Rodéo à Akbou Bejaia.

Réalisé par :

M^{lle} : MARAOUI Karima

M^{me} : MEFTALI Sonia

Encadré par :

Mr : AMIAR Ali

Année Universitaire : 2015/2016

Remerciements

Nous remercions, Dieu, le tout puissant pour nous avoir donné la foi qui nous a guidé jusqu'à la réalisation et l'aboutissement de ce projet.

*Tout d'abord, nous tenons à remercier notre promoteur **Mr AMIAR Ali**, pour sa qualité d'enseignement, pour le suivi qu'il nous a accordé au déroulement de ce mémoire, nous vous sommes très reconnaissantes de nous avoir encadrés, d'avoir dirigé ce travail et d'avoir veillé à son élaboration en ne ménageant aucunement votre temps et vos conseils.*

Nous tenons à remercier vivement messieurs les membres du jury d'avoir consacré de leur temps à la lecture de ce manuscrit, et d'accepter de juger et d'évaluer ce travail.

Nous tenons à remercier également tous les enseignants qui nous ont formés durant notre cursus universitaire.

Nous tenons particulièrement à remercier la Direction Général de l'entreprise Sarl Rodéo qui nous a acceptés et facilités l'accès à tous les services de cette entreprise.

Nous tenons à remercier également tous les gens qui nous ont aidés de près ou de loin à réaliser ce travail.

Qu'Allah le clément et miséricordieux vous accorde son aide dans tous vos projets et toute votre vie quotidienne.

DEDICACES

Je dédie ce mémoire à mes très chers parents qui m'ont toujours soutenu dans tous ce que j'ai pu entreprendre dans ma vie.

A la pensée de vava Elhocine.

A mon fiancé Sofiane pour son aide précieuse.

A mon frère et mes deux sœurs, et à ma nièce Asma.

Karima

DEDICACES

Je dédie ce modeste travail à :

A ma très chère mère, honorable, aimable : Tu représentes pour moi le symbole de la bonté par excellence, la source de tendresse et l'exemple du dévouement qui n'a pas cessé de m'encourager et de prier pour moi. Ta prière et ta bénédiction m'ont été d'un grand secours pour mener à bien mes études.

A mon très cher père, Aucune dédicace ne saurait exprimer l'amour, l'estime, le dévouement et le respect que j'ai toujours eu pour toi. Rien au monde ne vaut les efforts fournis jour et nuit pour mon éducation et mon bien être.

A mon très cher mari, ton soutien moral et matériel, ta gentillesse sans égal, ton profond attachement m'ont permis de réussir mes études. Sans ton aide, tes conseils et tes encouragements ce travail n'aurait vu le jour. Que dieu réunisse nos chemins pour un long commun serein et que ce travail soit témoignage de ma reconnaissance et de mon amour sincère et fidèle.

A mes très cher enfants DANY et ANYA que j'aime plus que tout au monde.

A ma chère belle mère et mon cher beau père, Vous m'avez accueilli à bras ouverts dans votre famille. En témoignage de l'attachement, de l'amour et de l'affection que je porte pour vous.

A ma très chère sœur Sabrina, en témoignage de l'attachement, de l'amour et de l'affection que je porte pour toi. Malgré la distance, vous êtes toujours dans mon cœur. Je te remercie pour ton hospitalité sans égal et ton affection si sincère.

A mes très cher frère en particulier Mon cher frère Karim, présent dans tous les moments de ma vie par son soutien moral et ses belles surprises sucrées. Je te souhaite un avenir plein de joie, de bonheur, de réussite et de sérénité.

Puisse Dieu, le tout puissant, vous préserver et t'accorde santé, longue vie et bonheur.

Liste des tableaux :

Numéro	Titres des tableaux	Pages
01	La répartition de l'échantillon selon le sexe.	58
02	La répartition de l'échantillon selon l'âge.	59
03	La répartition de l'échantillon selon l'ancienneté.	60
04	La répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle	61
05	Calcul des scores de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et de soutien social pour les salariés.	62
06	Les points de vues des enquêtés concernant leurs satisfaction au milieu de travail.	66
07	Les réponses des salariés sur leurs satisfactions par rapport à la politique administrative de l'entreprise.	68
08	Les réponses des salariés sur leurs satisfactions par rapport à l'utilisation des compétences personnelles.	70
09	Les réponses des salariés par rapport aux relations socioprofessionnelles.	73
10	Les réponses des salariés par rapport aux conditions de travail.	76
11	Les réponses des salariés par rapport à la charge de travail.	78
12	Les réponses des salariés par rapport à la rémunération.	79

Liste des abréviations

Abréviation	Signification
SARL	Société à Responsabilité Limitée
LD	Latitudo décisionnelle.
DP	Demande psychologique.
SS	Soutien Social
MSQ	Le Minnesota Satisfaction Questionnaire.
JSS	Job stress de Spielberger.
AL	Amiel- Lebidre (questionnaire)
OST	Organisation Scientifique du Travail
USA	United States of America (Etas unit d'Amérique)
SMSST	Systèmes de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail
ILO	International Labour Organization
OIT	Organisation International de Travail
OHS	OccupationalHealth and Safty
OHSAS	OccupationalHealth and SaftyAssessmentSeries
V	Version
GRH	Gestion des Ressources Humaines
FR	Fréquence

Liste des figures :

Numéro	Titres des figures	Page
01	Les causes de stress au travail. Les familles de tension et les facteurs les plus impliquants.	25
02	Les conséquences du stress au travail sur la société et l'économie.	28
03	Plan d'action de lutte contre le stress au travail.	31
04	Représentation du modèle bidirectionnel Exigences-Latitude de décision de Karasek etTheorell (1990).	33
05	Schématisation du modèle de Lazarus et Folkman.	35
06	Organigramme de la direction générale de la Sarl Rodéo.	56
07	Evaluation de niveau de stress au travail chez les salariés de Rodéo.	64

Sommaire

Sommaire :

Remerciements	I
Dédicaces	II
Liste des tableaux.....	IV
Liste des figures	V
Liste des abréviations	VI
Introduction01

I. Partie théorique

Chapitre I : Cadre conceptuel et méthodologique de l'étude

1. Les raisons du choix du thème	4
2. les objectifs de la recherche	4
3. Problématique.....	5
4. Les hypothèses	7
5. Les définitions des concepts clés	7
6. Les études antérieures	12
6.1. Etudes sur le stress professionnel.....	12
6.2. Etudes sur la satisfaction professionnelle	14
7. Méthode et technique utilisées	15
7.1. La méthode utilisée :	15
7.2. Les techniques utilisées	16
7.2.1. Le modèle du stress de Karasek	16
7.2.2. Le Minnesota Satisfaction Questionnaire	18
7.2.3. Questionnaire sur les sources du stress professionnel.....	18
7.3. La pré-enquête	19

7.4. Le champ d'investigation (population visé)	19
---	----

Chapitre II: généralité sur le stress professionnel

1. L'historique du concept stress	21
2. Définition de stress	23
2.1. Stress	23
2.2. Le stress biologique et psychique	23
2.3. Le stress professionnel	23
2.4. Les dimensions du stress	24
3. Les facteurs de stress	24
3.1. Les facteurs de stress professionnel	26
3.2. Les caractéristiques individuelles « aggravantes »	27
4. Les effets du stress professionnel	28
4.1. Les effets du stress sur l'entreprise et son organisation	29
4.2. Les effets du stress sur la société et les individus souffrant de cette pathologie	29
5. Les moyens efficaces de lutte contre le stress pour les entreprises	30
6. Les modèles de stress	33
6.1. Le modèle de karasek	33
6.2.e modèle de « P-E fit »	34
6.3.Le modèle de siegrist (Effort / Récompense)	34
6.4.Le modèle de LAZARUS & FOLKMAN	34

Chapitre III : généralité sur la satisfaction professionnelle

1. Historique du concept de satisfaction professionnelle	36
1.1. École physico-économique	36
1.2. École psychosociologique	37
1.3. École du développement personnel	37
2. Définition du concept de satisfaction	38

3. Pourquoi s'intéresser à la satisfaction ?.....	41
4. Les concepts proches de celui de la satisfaction professionnelle	41
4.1. La motivation au travail	41
4.2. La qualité de vie au travail	42
4.3. Le bien-être au travail	43
5. Le processus de satisfaction	44
6. Les facteurs déterminants de la satisfaction	44
7. Les conséquences de la satisfaction professionnelle	47
8. Modèles théoriques de la satisfaction professionnelle	48
8.1. Théorie des besoins de Maslow	48
8.2. Théorie ERG d'Alderfer	48
8.3. Théorie bi-factorielle de Herzberg	48
8.4. Théorie de l'équité d'Adams	49
8.5. Les théories x et y	49

II. Partie pratique

Chapitre IV: Présentation de l'organisme d'accueil et analyse et interprétation des résultats

I. Présentation de l'organisme d'accueil.....	51
1. Historique	51
2. Nature juridique de l'entreprise	52
3. La situation géographique de la SARL Rodéo	52
4. Les missions et objectifs de l'entreprise	52
5. L'activité de Rodéo	53
6. La politique de la marque	53
7. L'environnement concurrentiel de la société	53
8. Les composantes de la Direction Générale	54
9. L'effectif de l'entreprise.....	57

II. Analyse et interprétation des résultats	58
1. Les caractéristiques de l'échantillon (les données personnelles)	58
2. Analyse des questionnaires.....	62
2.1. Analyse de questionnaire de stress au travail selon le modèle de Karasek	62
2.2. Analyse de questionnaire de satisfaction professionnelle Minnesota	66
2.3. Analyse de questionnaire sur les sources du stress professionnel	76
3. Interprétation des résultats.....	81
Conclusion	84
Liste bibliographique	85
Annexes	90

Introduction

Introduction :

« La vie au travail est multiforme : si elle ne tient qu'à un contrat et à des comportements attendus par l'entreprise, elle représente beaucoup plus pour la personne un lieu d'identification, de réalisation d'un projet qui s'éclaire à la lumière de l'histoire personnelle » (THEVENET M., 2000, p.13).

Le travail contribue au développement de la personnalité et donne un sens à la vie. La personne mobilise tout son être pour tendre vers la perfection de sa tâche ; elle pense y être arrivé mais se perd et sa hiérarchie ne la reconnait plus : c'est le début du stress et de la souffrance au travail (BRENNEUR Béatrice, 2010, p.20).

Plus qu'un problème social, le stress professionnel est donc révélateur d'une faille au sein de l'organisation du travail dans une société où les individus ont de nouvelles attentes par rapport au travail, et son apparition amène à repenser la relation entre les salariés au sein de l'entreprise et entre les salariés et la hiérarchie.

« On parle de stress professionnel quand une personne sent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre. Les situations stressantes qui s'installent dans la durée ont toujours un coût pour la santé des individus qui les subissent. Elles ont également des répercussions négatives sur le fonctionnement des entreprises (turnover, journées de travail perdues, perte de qualité de la production, démotivation parmi les équipes...)» (Définition issue du site internet de l'Institut National de Recherche et de Sécurité au travail). Ce risque psychosocial est bien la conséquence d'une organisation du travail qui ne correspond pas au salarié et d'un manque de communication et de soutien entre la hiérarchie et les salariés. La cohésion sociale au sein de l'entreprise est donc fragilisée dans ce contexte.

Le stress professionnel apparaît depuis des années comme l'un des nouveaux risques majeurs auquel les organisations vont devoir et doivent déjà faire face. Il touche plusieurs travailleurs quel que soit leur catégorie socioprofessionnelle.

En ce fait, le stress est devenu l'un des plus grands problèmes au travail au sein de l'entreprise, il met en péril la santé physique et mentale du salarié. Le stress peut aussi avoir certaines conséquences et affecter d'autres phénomènes comme la satisfaction ou l'insatisfaction professionnelle.

Face à cette remise en question, la satisfaction professionnelle est une thématique centrale en gestion des ressources humaines, plusieurs raisons pourraient expliquer cet engouement. Tout d'abord, ce concept ne concerne pas uniquement les chercheurs étudiant les organisations, mais également toute personne travaillant dans ces organisations.

La satisfaction est considérée comme étant un résultat de l'accomplissement de ce qu'on demandait ou désirait. Donc, la satisfaction professionnelle est un écart entre ce que l'individu attend de son œuvre et ce qu'il est également vrai qu'elle consiste en une attitude favorable ou défavorable d'un employé vis-à-vis de son travail.

De plus, il peut être vu comme un indicateur du fonctionnement des entreprises. D'une façon générale, la satisfaction professionnelle concerne la façon dont les individus ressentent leur travail et ses différentes composantes.

Enfin la satisfaction ne touche pas uniquement la sphère du travail, mais a également un impact sur la vie en général, dont la santé, en affectant la psychosomatisme ou certains symptômes psychiques tel que le stress, la dépression ou l'état anxieux (IGLESIAS Katia, 2010, p.2).

Afin de réaliser notre étude (mémoire) nous avons pris le cas de l'entreprise SarlRodéo d'Akbou, le champ d'étude sera limité sur notre thème : « la relation entre le stress professionnel et la satisfaction professionnelle chez les salariés ».

Pour éclairer certains points relatifs à notre étude sur le terrain, nous avons scindé notre travail en deux parties : « théorique » et « pratique ».

De manière à mieux présenter la partie théorique de ce mémoire, nous l'avons divisé en trois chapitres. Dont le premier chapitre concerne la construction de notre objet d'étude via la manifestation de la problématique, les hypothèses et ses discussions, ensuite les études antérieures et après la méthode et la technique utilisé, enfin le champ d'investigation (échantillonnage de la population étudié).

Le deuxième chapitre nommé « Généralité sur le stress professionnel », il contient une représentation détaillée de différents aspects du stress au milieu professionnelle, soit en : définition, ces facteurs, conséquences et ces modèles...

Le troisième chapitre nommé « Généralité sur la satisfaction professionnelle », c'est la deuxième variable de notre objet d'étude qui contient aussi une représentation différente de la satisfaction professionnelle, à partir de la définition, les facteurs déterminants de la satisfaction, les théories de la satisfaction, ...

Dans le but de la concrétisation de notre étude, une partie pratique se compose d'un seul et dernier chapitre. Le quatrième chapitre concerne la présentation de l'organisme d'accueil et analyse et interprétation des résultats, on a essayé de constater l'existence de notre objet, de le mesurer, et le concrétiser à travers des techniques bien précises.

Les considérations finales prennent place dans ce chapitre, qui se porte sur l'analyse et l'interprétation des données. On a essayé d'analyser et d'interpréter les données recueillies sur le terrain, dont le but de confirmer ou infirmer nos hypothèses de recherche.

Pour l'aboutissement de ce mémoire nous avons élaboré une conclusion pour résumer notre thème.

Chapitre I :

Cadre conceptuel et méthodologique de l'étude

- 1. Les raisons du choix du thème**
- 2. les objectifs de la recherche**
- 3. Problématique**
- 4. Les hypothèses**
- 5. Les définitions des concepts clés**
- 6. Les études antérieures**

1- Les raisons de choix de thème :

Notre sujet de recherche sur la relation entre le stress professionnel et la satisfaction au travail chez les salariés dans les entreprises algériennes nous a motivés dans son importance qui apparait dans l'influence qu'il exerce non seulement sur le stress mais aussi la satisfaction trouvée quotidiennement au travail et ce qui les poussent à fournir plus d'effort.

Parmi les raisons jugés forts qui nous ont poussés à choisir ce thème :

- Approfondir les connaissances concernant le thème et l'environnement de travail ;
- Déterminer les obstacles que les salariés peuvent rencontrer au quotidien dans la vie professionnelle.
- Les effets du stress sur l'individu au milieu du travail ;

2- Les objectifs de la recherche :

Plusieurs objectifs fondamentaux nous ont poussés à faire réaliser notre recherche qui revête un thème d'actualité « le stress » et « la satisfaction » au travail, et qui sont :

- Déterminer les sources de stress au milieu du travail.
- Mesurer le niveau de stress chez les salariés ;
- Ressortir la conception que les employés souffrent d'un stress et d'insatisfaction au sein de l'organisation ;
- Déterminer la relation entre le stress et la satisfaction au travail des salariés au sein des organisations ;
- La mise en pratique des connaissances acquises durant le travail universitaire.

3- La problématique :

Les problèmes de l'entreprise et du travail font l'objet d'effets de mode. Il y a eu, dans les années 1980, la mode du management participatif, des cercles de qualité, du projet d'entreprise, du développement personnel ; dans les années 1990, il aura été plutôt question de downsizing ou d'engineering. La conception humaniste de l'entreprise laissait place ainsi à une conception financière, largement dictée par les fonds de pension américains qui s'étaient introduits dans le capital de grandes entreprises au niveau mondial à l'occasion de leur privatisation (MERCK Bernard et al, 2009, P.2).

Cette conception financière, ayant pour effet de réduire la composante humaine de l'entreprise à une variable d'ajustement, aura nécessairement suscité des réactions négatives, venant de tous ceux qui, par idéologie ou parce qu'ils en voyaient les effets, n'approuvaient pas cette dérive. Il y aura d'abord eu la mise en cause de « la souffrance au travail », à la suite du livre éponyme¹ publié par Christophe Dejours en 1998 (DE JOURS Christophe, 1998, P.183). Il aura ensuite été question de « harcèlement moral et sexuel », ce qui aura conduit les pouvoirs publics à la promulgation d'un texte de loi. Souffrance au travail et harcèlement auront fait l'objet de multiples travaux et de multiples dénonciations, Puis est venue la question du « respect de la diversité ». Et enfin, voici venu le temps du « stress au travail ».

Un tel mouvement de mode, pour s'affirmer, suppose de répondre à une demande suffisamment large et de s'appuyer sur un corpus théorique suffisamment consistant. On ne saurait donc le balayer. Si le thème du stress au travail trouve aujourd'hui un tel écho, c'est évidemment qu'il correspond à quelque chose que vivent ou que redoutent les salariés, et que les tragiques événements que représentent les récents suicides font écho à une réalité beaucoup plus étendue. Par ailleurs, le corpus théorique existe, et il n'est pas nouveau (MERCK Bernard et al, 2009, P.3).

Dès le milieu des années 1970, le Pr. Henri Savall a initié des travaux mettant en lumière les « coûts cachés » tels qu'ils résultent d'une organisation du travail déficiente et qui peuvent, selon lui, s'élever dans certains cas à deux fois la masse salariale de l'entreprise. Il convient par ailleurs, à peu près à la même époque, d'évoquer les travaux sur la charge mentale de travail. Mais ce qui est en cause, désormais, c'est moins la charge physique que la charge mentale. Le passage de la ligne de production classique à des équipes autonomes, la recomposition des postes de travail, la responsabilisation des équipes, la démarche qualité, ont pour effet de se traduire par la nécessité, pour le travailleur, d'agiter non seulement ses

muscles, mais aussi ses neurones. Cette charge mentale tend ainsi à s'accroître dans de nombreuses entreprises, sous l'effet de nombreux facteurs qui tendent à s'ajouter les uns aux autres : travail plus intensif se cumulant avec la nécessité d'un strict respect des délais impartis, nécessité de prendre la responsabilité de décisions dans un environnement hautement contraint excluant le recours aux moyens qui paraîtraient nécessaires, absence de recours hiérarchique, confrontation aux multiples incivilités venues des usagers ou des clients. (SUTTER Pierre-Eric, 2008, pp 4-6)

Dans un contexte voisin, un environnement marqué par l'accélération des ruptures, la réduction du nombre d'échelons hiérarchiques, le développement du travail par projets, les fusions ou les restructurations. La satisfaction professionnelle perçue comme un sentiment à l'égard du travail, est un concept divisible en deux catégories distinctes et proches à la fois : la satisfaction et l'insatisfaction au travail.

La satisfaction au travail est une thématique centrale en gestion des ressources humaines, plusieurs raisons pourraient expliquer cet engouement. Tout d'abord, ce concept ne concerne pas uniquement les chercheurs étudiant les organisations, mais également toute personne travaillant dans ces organisations.

L'intérêt porté à la satisfaction au travail est devenu incontournable dans notre société soucieuse de veiller à la liberté, au bien-être, et à l'épanouissement personnel. La satisfaction est d'ailleurs l'attitude organisationnelle la plus étudiée dans la littérature scientifique (DORMANN C. et ZAPF D., 2001, P.483).

Enfin, le stress et la satisfaction professionnelle se sont deux phénomènes homogènes au sein des entreprises, notre principale préoccupation, tout au long de cette étude, et de rechercher à comprendre et maîtriser la relation entre le stress professionnel et la satisfaction au travail chez les salariés dans l'entreprise RODEO. Face à cette situation il nous apparaît nécessaire de traiter les questions suivantes :

1. Existe-il une relation entre le stress professionnel et la satisfaction professionnelle chez les salariés de l'entreprise Rodéo?
2. Quel est le niveau de stress chez les salariés de l'entreprise Rodéo ?
3. Quelles sont les principales sources de stress chez les salariés de l'entreprise Rodéo?
4. Les salariés de l'entreprise Rodéo sont-ils satisfaits dans leur travail?

4- Les hypothèses :

Selon Omar AKTOUF, « une hypothèse est en quelque sorte une base avancée de ce que l'on cherche à prouver... que l'on compte tirer et que l'on va s'efforcer de justifier et de démontrer méthodiquement et systématiquement »(AKTOUF Omar, 1987, P.58).Et c'est à partir de cette explication que nous avons émis ces hypothèses, qui peuvent répondre aux questions préalablement posées lors de l'élaboration de notre problématique :

1. Il existe une relation entre le stress professionnel et la satisfaction professionnelle chez les salariés.
2. Le niveau de stress chez les salariés de l'entreprise Rodéo est élevé ;
3. Les principales sources de stress chez les salariés sont : les conditions de travail, la charge de travail et la rémunération ;
4. Les salariés de l'entreprise Rodéo sont satisfaits dans leur travail ;

5- Les définitions des concepts clés :

Chaque recherche scientifique ou académique est caractérisée par un ensemble de concepts importante et propre à elle, (la conceptualisation est plus qu'une simple définition ou convention terminologique, elle constitue une construction abstraite qui vise à rendre compte du réel) et notre recherche loin d'être différente des autres puisque elle comporte plusieurs concepts que nous jugeons indispensables de s'arrêter devant eux pour porter les définitions suivantes.

5.1-Le stress :

Le stress est considéré comme le résultat de l'interaction entre le sujet et son environnement. Il est défini comme "un état de divergence", d'inadéquation, entre les demandes perçues par le sujet et l'idée qu'il se fait de ses possibilités de réponse. Le sujet peut alors avoir le sentiment de perte de contrôle de la situation: c'est la réaction de stress.

Au niveau somatique, la réaction de stress se traduit par une série de manifestations liées à des modifications hormonales et métaboliques: accélération du rythme cardiaque, augmentation de la tension artérielle, hypersudation... Au niveau psychologique, le stress se traduit par une brève exacerbation de la vigilance et de l'état émotionnel (tension, sensation de malaise)engendrant une agitation ou une inhibition psychomotrice(LERUSE L., et al, Bruxelles, 2006, P.7).

Définition opérationnelle de stress :

De façon générale, le stress est une réaction de l'organisme face à une agression extérieure. Le stress est la conséquence psychique et physique d'une inadéquation entre les contraintes que nous subissons et nos ressources personnelles ou environnementales pour y faire face.

5.2-Le travail :

C'est un facteur de production, il mobilise des savoir faire, permet à l'homme de s'affranchir des contraintes de milieu et contribue ainsi à la création des richesses. Les revenus qui lui sont associés constituent une composante essentielle de la demande des ménages et donnent l'accès à la consommation des biens ou de service. Il s'agit aussi de l'attribution des postes de la hiérarchie des qualifications de l'organisation des relations professionnelles, la gestion des ressources humaines regroupe ces différentes caractéristiques et met en jeu plusieurs problématiques (GILLES Ferrol,2001, P.209).

Définition opérationnelle de travail :

Le travail, se réfère à l'ampleur de l'effort fait par les humains. Le travail est l'un des trois facteurs de production, ainsi que le capital et la terre.

5.3- Le stress au travail :

Le stress au travail est l'ensemble des réactions que les employés peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et à des pressions professionnelles ne correspondant pas à leurs connaissances et à leurs capacités et qui remettent en cause leur aptitude à faire face. Le stress est donc le décalage entre les connaissances et le savoir qu'il possède, et les tâches qui lui sont demandées. C'est le vide intellectuel et professionnel dans lequel le salarié se retrouve et il se sent, de plus, délaissé par sa hiérarchie pour exécuter ses tâches(PAPART Jean-Pierre, 2004).

Définition opérationnelle de stress au travail:

Le stress au travail réfère à une situation où des facteurs reliés à l'emploi interagissent avec les travailleurs de manière à modifier (en augmentant ou en diminuant) les conditions physique et/ou psychologiques. Le stress professionnel s'inscrit donc dans une interaction entre l'individu et les conditions ou l'environnement de travail.

5.4-Satisfaction :

Une réponse émotionnelle positive résultant de l'évaluation des expériences de la vie. La satisfaction est un concept dynamique. C'est une perception qui évolue en fonction des expériences mais aussi en fonction des attentes qui peuvent se modifier tout au long de la vie d'une personne (IGALENS J., 1999, pp. 1246-1247).

Définition opérationnelle de la satisfaction :

La satisfaction est l'action et l'effet de satisfaire ou de se satisfaire. La notion est liée à assouvir l'appétit, compenser une exigence, calmer les passions de l'esprit, payer ce que l'on doit ou récompenser un mérite.

5.5-Profession :

Une profession désigne un groupe spécifique doté de caractéristiques communes, qui est principalement défini par une activité (dont il détient le monopole ou un quasi-monopole), ainsi que des règles de fonctionnement propres, un système de formation, etc.

La profession est caractérisée par des normes (éthiques et techniques), un système de formation, des barrières à l'entrée. Les travaux contemporains de sociologie des professions mettent en évidence la diversité interne aux univers professionnels et les processus de concurrence dont elles sont le lieu. (FREDERIC Lebaron, 2009, P.95)

Définition opérationnelle de la profession :

C'est une activité ou métier rémunérée et régulière exercée pour gagner sa vie. Soit une activité manuelle ou intellectuelle procurant un salaire, une rémunération ou des revenus à celui qui l'exerce.

5.6- Satisfaction professionnelle :

Selon Lakhdar SEKIOU « comme l'attitude mentale d'un individu vis-à-vis des aspect de son travail, des besoin de l'individu dont la satisfaction provoque des situations psychologiques différents en milieu de travail, la relation comparative entre la situation actuelle de travail et la situation idéale normative, etc.

La satisfaction professionnelle est le résultat d'une comparaison entre la situation actuelle et celle désirée, soit parce que c'est l'équitable ou soit parce que c'est le désirable

pour l'individu et raisonnable compte tenu des circonstances ». (SEKIOU Lakhdar, 2001, P.407).

Définition opérationnelle de la satisfaction professionnelle :

C'est le fait d'avoir le sentiment positif à l'égard du travail que l'on fait. A savoir la satisfaction aux conditions du travail, la satisfaction au salaire, la satisfaction dans les relations avec des collègues et les supérieurs et enfin la satisfaction au climat de travail. La satisfaction professionnelle veut dire également : la stabilité, le désir de faire carrière dans le milieu de travail et au sein de l'entreprise, à salaire égal ou légèrement supérieur, être satisfait, suppose ne pas quitter l'entreprise, car l'on se sent à l'aise et épanouit.

5.7- Les conditions de travail :

Ensemble des règles et des variables matérielles du milieu ou des cadres dans lesquels s'exécute le travail. On parle également des conditions de vie au travail, les éléments constitutifs des conditions de travail matériels et juridiques sont notamment : la durée du travail, les rythmes de travail, le bruit, la lumière, l'humidité, les conditions de sécurité, le règlement d'atelier, le système de l'horaire du travail (horaire souple ou à la carte, horaire fixe).

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. (MARTINET Alain-Charle et SILEM Ahmed, 2000, P.108).

5.7- La charge de travail :

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 (TEIGE C. et al., 1973, P.351).

5.8- La rémunération :

C'est l'ensemble des rétributions acquises par le salarié en contrepartie du travail effectué pour l'organisation qui l'emploie. Elle comporte : le salaire de base, les accessoires de salaire et les compliments de salaire.

Définition opérationnelle de la rémunération :

C'est l'ensemble des rémunérations en espèces et en nature que les employeurs versent à leurs salariés en paiement du travail accompli par ces derniers : salaires et traitements bruts en espèces et en nature, cotisations sociales effectives et imputées à la charge des employeurs.

5.9. Entreprise :

D'après BOUYAKOUB Farouk « l'entreprise est considéré comme un groupement humain hiérarchisé qui met en œuvre des moyens intellectuels, physique, financiers pour extraire, transformer, transporter, distribuer des richesses ou produire des services conformément à des objectifs définis par une direction personnelle ou collégiale, en faisant intervenir à des degrés divers les motivations de profit et d'utilité sociale » (BOUYAKOUB Farouk, 2003, P.37).

Définition opérationnelle de l'entreprise :

L'entreprise comme étant une unité économique organisée, juridiquement autonome et son objectif est de produire des biens et des services pour le marché.

6- Les études antérieures :

6.1- Etudes sur le stress au travail :

Plusieurs études sont faites sur le stress au travail surtout au sein des organisations qui lie le salarié au monde de travail, dont le stress est un facteur qui a des impacts sur le travailleur ainsi que

L'entreprise.

1^{ère} étude : Levi Lennart 1970, London :

Levia écrit en 1970 : "On se rend compte de plus en plus que la vie professionnelle soumet de nombreux travailleurs à des stimuli psychosociaux importants et peut-être même dangereux .On parle couramment du stress de la vie professionnelle, on mentionne les conséquences de la compétition et les incitations à l'avancement et au succès. Il convient toutefois de ne pas oublier que ce concept englobe également les conséquences des situations conflictuelles avec les camarades de travail, du travail aux pièces, de la réduction du travail à des tâches routinières isolées, du travail par équipes, de l'automation, des changements technologiques accélérés, de l'urbanisation, etc. Le rythme du progrès technologique a été plus rapide que celui du progrès biologique."

Chaque individu, dit-on, possède une certaine aptitude héréditaire à s'adapter à son environnement et certains moyens d'adapter son comportement au milieu dans lequel il se trouve. Ces facteurs détermineront sa réaction aux diverses combinaisons d'agents stressants ou de facteurs d'agression de caractère psychosocial ou psychophysique (bruit, chaleur, etc.) (FRASER T.M., 1981, P.37).

2^{ème} étude : le stress professionnel, BOUDARENE Mahmoud et KELLOU Chafia 2005, France :

Une enquête préliminaire menée par deux enquêteurs, BOUDARENE Mahmoud et KELLOU Chafia, dans une entreprise Algérien d'hydrocarbures au sud Algérien, les résultats de l'enquête ont été publiés dans la revue francophone de stress et de trauma. Cette étude a visé la population des cadres et des agents de maîtrise, avec une problématique qui porte sur deux aspects : l'un est explorer les évènements de la vie professionnelle et le stress qu'ils engendrent, le second aspect de problème porte sur la mesure de stress qu'engendre les Évènements de la vie quotidienne. La méthodologie utilisée, compte deux questionnaires : « le Job stress Survey de Spielberger (JSS) pour traiter les évènements professionnels. Et le stress dont ils sont responsables, et le questionnaire des évènements de vie d'Amiel- Lebidre (AL) pour mesurer le stress généré par la vie quotidienne (stress psychosociale) ». Les résultats des deux questionnaires ont démontré des taux corrélé positivement, c'est-à-dire qu'il y a une relation de causalité entre les évènements professionnels et les évènements de la vie quotidienne. L'enquête a conclu que le stress professionnel est une réalité de cette entreprise pétrolière. Ainsi selon les résultats, les cadres présentent des taux de stress plus élevés par rapport à leurs collaborateurs qui sont les agents maîtrise. Mais toutefois, l'étude a utilisé une méthodologie qui est beaucoup plus psychologique que sociologique. Dans un premier temps cette étude menée au sein d'une entreprise Algérienne nous a permis de constater que le stress est une réalité qui sévit aussi chez les cadres Algériens, puis dans un deuxième temps d'orienter notre recherche sur ce qu'ils nomment les évènements de la vie professionnelle, c'est-à-dire l'environnement de travail, un aspect sur lequel l'étude a Révélé un lien de cause à effet. (BOUDRENE Mahmoud, KELLOU Chafia, 2005, P.1)

3ème étude : stress professionnel, Robert KARASEK 1979, Massachussetts (USA):

Dans une étude portant sur 4 995 personnes, le chercheur américain Robert Karasek étudié le stress professionnel à partir de deux axes fondamentaux la demande (ou contrainte Professionnelle) et la possibilité de contrôle de l'individu. Selon lui, c'est le mélange de ces deux composants du stress qui est le meilleur prédicateur du niveau de stress : plus la demande n'est forte et le contrôle faible, plus le salarié est stressé. Une caissière de supermarché, par exemple, soumise à une forte demande et disposant d'un faible contrôle, subit un stress très élevé. A l'inverse, un chercheur, avec une faible pression professionnelle et un grand pouvoir de contrôle, sera beaucoup moins stressé. Ce modèle de Karasek permet ainsi de classer les situations de travail et d'établir une topologie des activités professionnelles en quatre groupes :

- **travail très contraignant** (charge de travail importante et faible marge de manœuvre). C'est le cas des serveurs de restaurant, des standardistes, des ouvriers travaillant à la chaîne.
- **travail peu contraignant** (charge de travail faible et large marge de manœuvre). Il s'agit, par exemple, des chercheurs.
- **travail actif** (charge de travail et marge de manœuvre importante). Cela concerne les médecins, les dirigeants d'entreprise, les agriculteurs
- **travail passif** (charge de travail et marge de manœuvre faibles). Cette catégorie regroupe les gardiens de nuit, les personnels de surveillance.

Il s'agit bien sûr d'une typologie approximative, car, au sein d'un même métier, les conditions de travail peuvent être différentes.

Les facteurs de stress professionnel les plus nocifs pour la santé conjuguent de fortes contraintes ou fortes exigences exercées sur l'individu associées à de faibles marges de manœuvre ou de décision.

Plusieurs études ont cependant montré que c'était le travail contraignant qui soumettait la santé des individus aux plus grands risques (PIARRAT Brigitte, 2012, pp. 159-160).

6.2- Etudes sur la satisfaction professionnelle :

1^{ère} étude : Théorie de la satisfaction de Locke E. A., 1969 :

La satisfaction au travail dépend de l'appréciation de multiples valeurs, pour chacun d'elle, la satisfaction résulte d'un double jugement :

1- La divergence perçue par l'individu entre ce qu'il veut (type de valeur et son niveau) et ce qu'il perçoit obtenir de son emploi.

2- L'importance qu'il accorde à ce qu'il veut (intensité de l'attrait) donc, la satisfaction provient d'une double perception : la divergence concernant les valeurs, et l'importance des valeurs.

La théorie de la divergence développée par Locke en 1969 constitue la principale conceptualisation du processus de la satisfaction au travail, en fonction de la formule mathématique proposée ci-dessus, la satisfaction au travail d'un individu résulte de l'écart entre ce que devrait être son emploi, selon ses valeurs, et ce qu'il est en réalité, selon sa perception.

Donc pour Locke l'état émotionnel résulte de l'évaluation faite par une personne de son travail comme répondant ou permettant de répondre à ses valeurs importantes vis-à-vis du travail, condition que ces valeurs soient convergentes avec aident à satisfaire ses propres besoins les besoins de bases ces besoins sont de deux types différents mais interdépendant :

Les besoins matériels ou physique et les besoins psychologiques, en particulier le besoin de développement, est rendu possible surtout par la nature du travail en lui-même il est généralement retenu de cette dernière formulation que la satisfaction résulte de l'adéquation entre les perceptions que les personnes à des différents aspects de son emplois ces différentes facette du travail, c'est -à-dire que la satisfaction dépend du niveau de divergence entre ce que la personne désire et ce qu'elle retire (ROUSSEL Patrice, 1996, P.67).

2^{ème} étude : les travaux de Herzberg 1966, New York :

Les travaux de Herzberg (1966) définissent comme suit les principaux facteurs de la satisfaction au travail : avancement, considération, responsabilité et essor, sans oublier la tâche elle-même. Ces facteurs de satisfaction (satis fiers) détermineront, s'ils sont optimisés, une performance meilleure, une rotation plus faible de la main d'œuvre, une attitude plus tolérante l'égard de la direction et une meilleure "santé mentale" dans l'entreprise.

Herzberg a également défini des facteurs d'insatisfaction (dissatisfiers) dont l'action est négative et qui comprennent des éléments tels que les conditions de travail, les aménagements liés au bien-être, les politiques administratives, les relations avec le personnel d'encadrement, la compétence technique des chefs, le salaire, la sécurité de l'emploi et les relations avec les camarades de travail. D'après Herzberg, il y aura insatisfaction si la qualité des facteurs d'insatisfaction tombe au-dessous d'un certain seuil. Si l'on remédie à cette situation, l'insatisfaction disparaîtra pour faire place à des améliorations du moral et de la productivité (FRASER T.M., 1981, PP.20-21).

7- Méthode et techniques utilisées :

7.1- La méthode utilisée :

Le choix de la méthode est déterminé par la nature de thème de recherche et aussi le lieu de recherche. De ce fait pour réaliser notre travail de recherche, nous avons choisi la méthode quantitative descriptive analytique qui consiste à décrire, analyser et comparer les différents phénomènes étudiés. A cela s'ajoute, le fait que cette méthode nous permettra d'approfondir et d'enrichir l'analyse des données récoltées sur le terrain.

Selon **Maurice Angers**, la méthode quantitative est : « un ensemble de procédure qui vise d'abord à mesurer le phénomène à l'étude. Les mesures peuvent être ordinales de genre (plus grand ou plus petit que), ou numériques avec l'usage de calculs. La plus part des recherches en sciences humaines utilisent la mesure, l'en est ainsi que quand on a fait l'usage d'indices, de taux, de moyennes, ou plus généralement d'outil que fournit la statistique ». (ANGERS Mauris, 1997, P.146).

7.2- Les techniques utilisées :

Toute recherche à caractère scientifique doit comporter l'utilisation d'une technique qui est selon Madeleine Grawitz « un ensemble des procédés opératoires rigoureux, bien définis, transmissibles, successibles d'être appliqués à nouveau dans les mêmes conditions, adaptés au genre de problème et de phénomène en cause » (GRAWITZ Madeleine, 2001, P. 35).

Les techniques de recherche sont utilisées comme moyens permettant de recueillir des données dans la réalité c'est-à-dire le terrain d'étude. Par rapport à notre recherche on a choisi le questionnaire qui est défini par Mucchielli comme un document sur lequel sont notées les

repenses d'un sujet déterminé (JAVEAU C., 2002, P.29). Donc, dans notre recherche, on a utilisé deux modèles de questionnaires dont un sur le stress et un autre sur la satisfaction, en plus de ses deux modelés, on a élaboré quelques questions ou on les divisée trois axes pour mieux cerner notre étude.

7.2.1. Le modèle du stress de Karasek

Dans le domaine du stress au travail, le modèle de Robert Karasek est considéré comme l'un des plus aboutis. Ainsi, le paradigme développé par cet auteur permet une évaluation collective du bien-être au travail en évaluant de manière globale la santé mentale des salariés au sein d'une entreprise. (Commission internationale des tests, 2013). Le modèle de Karasek s'intéresse à la mesure du stress au travail. Il a été conçu par le sociologue et psychologue américain Robert Karasek en 1979. Il évalue l'intensité de la demande psychologique à laquelle sont soumis un salarié, la latitude décisionnelle qui lui est accordée et le soutien sociale qu'il reçoit.

Les facteurs de risques psychosociaux au travail sont décrits ici à partir d'un outil internationalement utilisé, le questionnaire de Karasek, du nom de son principal initiateur, un sociologue nord-américain.

Ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Il comporte 26 questions : neuf pour la demande psychologique, neuf pour la latitude décisionnelle, huit pour le soutien social. Les réponses proposées sont : « Pas de tout d'accord, Pas d'accord, D'accord, Tout à fait d'accord », ce qui permet de les coter de 1 à 4 et de calculer un score pour chacune des trois dimensions. On calcule ensuite la valeur de la moyenne de la somme de chacun des scores, c'est-à-dire la valeur qui partage l'ensemble de la population enquêtée en deux parties égale : la moitié des salariés se situent au-dessus de ce score, et l'autre moitié au-dessous.

Le « job strain » est défini comme une situation où la demande psychologique est supérieure à la médiane et à latitude décisionnelle inférieure à la médiane, ce qui constitue une situation à risque pour la santé.

On peut distinguer trois axes de Questionnaire de Karasek :

- **L'axe « demande psychologique »** qui regroupe trois sous axe :

. Quantité - Rapidité : Q10- Q12- Q13

Complexité- Intensité : Q14- Q11- Q 15

. Morcellement- Prévisibilité : Q16- Q17- Q18

Le score de demande psychologique est donné par la formule suivant :

$$Q10+Q11+Q12+ (5-Q13) +Q14+Q15+Q16+Q17+Q18=$$

- L'axe « **latitude décisionnelle** » regroupe trois sous axe :

. Latitude ou marge de manœuvre : Q4- Q6- Q8

. Utilisation actuelle de compétences : Q2- Q5- Q7

. Développement des compétences : Q1- Q3- Q9

Le score de « latitude décisionnelle » est donné par la formule suivante :

$$4xQ4+4x(5-Q6)+4x(Q8)+2x(5-Q2)+2x(Q5)+2x(Q7)+2x(Q1)+2x(Q3)+2x(Q9)=$$

- l'axe « **soutien social** » distingue le soutien professionnel ou émotionnel, en provenance des supérieurs ou des collègues :

Le soutien professionnel :

. Par les supérieurs : Q21- Q22

. Par les collègues : Q23- Q26

Le soutien émotionnel :

. Par les supérieurs : Q20- Q19

. Par les collègues : Q25- Q24

Le score de soutien social est donné par la formule suivante :

$$Q19+Q20+Q21+Q22+Q23+Q24+Q25+Q26=$$

7.2.2. Le Minnesota Satisfaction Questionnaire.

Il comporte 20 facettes. Il existe une version courte (20 items) et une version longue (100 items). Chaque item présente une courte phrase à propos d'un aspect spécifique du travail. Nous avons choisi la version courte de (20Items).

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

Le MSQ a souvent été critiqué car il contenait trop de facettes, certaines de celles-ci étant trop redondantes (WEISS D.J. et al, 1967).

Dans le but d'obtention des résultats concrets et efficaces il faut que les salariés interrogés sur la base de questionnaire savoir ce qu'ils répondent, et autant que l'entreprise RODEO contient une variété des salariés par la catégorie socioprofessionnelle, il y avait des salariés qui n'ont pas capable de comprendre les questions posées en langue française(les agents d'exécutions qui ont un niveau d'instruction faible). Nous avons préféré de traduire

notre questionnaire à la langue arabe qui est presque connue par tous les salariés. Donc, notre questionnaire est bilingue de double face l'une est francophone ; l'autre est arabophone, celle-ci permettra de transmettre le message et facilite la compréhension des questions.

7.2.3. Questionnaire sur les sources du stress au travail :

Afin d'approcher notre objet d'étude, et dans le but de mieux cerner le phénomène de stress au travail, additivement aux variables existantes dans les questionnaires de Karasek, nous avons inclus des éléments supplémentaires ou on les a divisé en trois axes : la charge au travail, les conditions de travail et la rémunération.

L'objectif est de déterminer les variables qui peuvent agir sur le stress au travail menant à son apparition chez notre population d'étude.

7.3- La pré-enquête :

Dans toute recherche la pré-enquête est une phase très importante et incontournable parce que pendant cette étapes : on oriente vers la précision des questions de notre problématique ainsi que la formulation de nos hypothèses, la méthode et la technique suivies qui seront adéquates à notre thème de recherche et aussi recueillir des informations et de connaître la population d'étude, nous avons procédé à une pré-enquête au sein de l'entreprise « ROODE » d'Akbou.

Dans cette étape, nous avons eu la chance d'interroger une partie de l'ensemble des Travailleurs ou on a discuté sur des points relatifs à notre thème « la relation entre le stress professionnelle et la satisfaction au travail chez les salariés », tout en expliquant que notre objectif a été la collecte des données concernant notre thème de la recherche et pour cela on a utilisé l'entretien.

Dans notre pré-enquête on a réalisé plusieurs entretiens avec les trois catégories socioprofessionnelles (les cadres, les maîtrises et les agents de l'entreprise) pour recueillir des informations sur le stress professionnel et la satisfaction au travail chez les salariés.

Effectivement nous avons pu avoir quelques données importantes qui ont servis pour la reformulation de quelque question de manière à les adapter aux caractéristiques de personnes étudiées. Nous avons choisi cette méthode car, elle est déterminée par les objectifs visées, elle est par définition un moyen de parvenir à un aspect de la réalité, et aussi afin de mesurer la réalité de stress au travail et de la satisfaction professionnelle des salariés (cadres,

maîtrises et agents) de l'entreprise ROODE d'Akbou. Cette méthode nous permettra aussi de quantifier nos résultats pour ensuite leurs donner une explication sociologique.

7.4- Le champ d'investigation (population visé) :

Dans ce cadre, « la population signifie un ensemble d'éléments sur lequel portent les observations » (ROSENTHAL C. et FREMONTIER-MURPHY C., 2001), ce terme pouvant désigner aus sibien un ensemble de personnes, d'organisations ou d'objets de quelque nature que ce soit.

L'échantillonnage c'est « l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous ensemble d'une population en vue de continuer un échantillon » (ANGERS Maurice, 1997, p 229). Durant la recherche on a utilisé l'échantillonnage aléatoire simple qui permet la généralisation à partir de l'échantillon vers la population qu'il représente et qui se définit comme « L'échantillonnage aléatoire simple est un prélèvement d'un échantillon par tirage au hasard parmi les éléments de la population de la recherche ».

Nous avons distribués les questionnaires sur une population globale de 126 salariés, et on a récupéré les questionnaires qui sont répondus d'un nombre de 74, notre population est réparti en trois catégories socioprofessionnelles.

Pour faire connaitre ses différentes catégories socioprofessionnelles qui constituent l'échantillon, nous les représentants comme suite :

Cadre : est tout personne qui exerce une fonction de direction ou d'encadrement, leur effectifs est de 7 cadre.

Agent de maitrise : toute personne qui a une qualification, et qui exerce sa fonction dans son domaine. Comme elle peut être un responsable d'une machine ou d'une personne, leurs effectifs est de 21 agents.

Agent d'exécution : c'est la personne qui utilise plus sa force physique et exécute son travail, leurs effectifs et de 46.

Chapitre II:

Généralités sur le stress professionnel

- 1. L'historique du concept stress**
- 2. Définition de stress**
- 3. Les facteurs de stress professionnel**
- 4. Les effets du stress professionnel**
- 5. Les moyens efficaces de lutte contre le stress pour les entreprises**
- 6. Les modèles de stress**

1. L'historique du concept stress:

Les hommes se sont certainement rendus compte très tôt que sous l'effet de certaines émotions leur cœur s'accélérait, leurs mains tremblaient ou la sueur perlait sur leur visage. Savoir décrypter ses émotions et celles des autres facilitait la survie. Les expressions populaires conservent intacte cette sagesse humaine en associant les émotions au langage corporel. Si le stress est vieux comme le monde, l'étude de ses mécanismes et de ses conséquences est beaucoup plus récente.

Au milieu du dix-neuvième siècle, vers 1860 le médecin et physiologiste français Claude Bernard démontre les capacités des êtres vivants à se maintenir en équilibre et à stabiliser leur milieu intérieur. Il définit ainsi le concept de l'homéostasie même s'il n'a pas inventé le mot (LABORIT H., 1988, PP.271-272).

En 1872, Darwin publie son célèbre ouvrage sur « l'expression des émotions chez les hommes et les animaux » où il précise déjà, que la peur, chez l'homme et l'animal, a pour rôle de mobiliser l'organisme afin d'affronter le danger, encore faut-il qu'un certain seuil ne soit pas dépassé. La peur est envisagée comme un mécanisme utile en vue de la survie, sauf si elle entraîne une terreur panique provoquant éventuellement une obnubilation de la conscience et par conséquent un coût important (RIVOLIER J., 1993, P.36)

Quelques années plus tard, Walter Cannon, physiologiste américain, décrit les réactions physiologiques provoquées par certaines émotions (peur, colère). Dès 1911 il observe la stimulation des glandes médullosurrénales sous l'effet de la peur. En 1915, il émet pour la première fois la célèbre sentence "Fight or Flight" pour décrire les deux réponses possibles à un stress « fuir ou combattre ».

Il invente le mot homéostasie et en développe le concept : un organisme sollicité par certaines contraintes extérieures tend à produire des réponses adaptatives. Ces réponses adaptatives ont un coût énergétique élevé et l'organisme doit donc fournir des réactions physiologiques parfaitement coordonnées capables de lui fournir l'énergie suffisante pour réagir et pour garantir la stabilité de son milieu intérieur (BOUDARENE M., TIMSIT-BERTHIER M., LEGROS J.J., 1997, pp. 541-549).

En 1929, Cannon parle de stress émotionnel, il insiste sur le rôle des facteurs psychologiques (émotions) dans les processus d'adaptation. Pour lui, la réponse au stress fait partie d'un système unifié corps-esprit dans lequel l'excitation physiologique et l'expérience émotionnelle sont concomitantes : le stimulus qui déclenche une émotion agit simultanément

au niveau du cortex et repose sur un ensemble de régulations coordonnées. Il publie à cette époque un ouvrage intitulé « la sagesse du corps » (DANTZER R., 1989, P.23).

Hans Selye est considéré comme le père du stress même si bien d'autres chercheurs avaient travaillé sur le sujet avant lui. Médecin spécialiste en endocrinologie et chercheur à l'université Mac Gill de Montréal, Selye va faire du stress un concept majeur à la fois en médecine et en psychologie

Dès 1936, il décrit une série de réactions biologiques et physiologiques survenant sous l'effet de divers facteurs de stress : mise en jeu de l'axe hypothalamo-hypophyso-surrénalien entraînant la sécrétion de cortisol, activation du système nerveux sympathique provoquant la stimulation de la médullosurrénale responsable d'une sécrétion d'adrénaline et de multiples réactions viscérales. Selye conclut alors que toutes ces manifestations hormonales et neurologiques sont des indices objectifs de la réponse du corps au stress et il définit le stress comme « la réponse non spécifique de l'organisme à toute demande d'adaptation qui lui est faite »(LEGRON P., 2006, P.131).

En 1946, Hans Selye décrit de façon globale les réactions de l'organisme au stress sous le terme de « syndrome général d'adaptation » dont il distingue trois phases : la phase d'alarme ou phase de choc, la phase de résistance et la phase d'épuisement.

En 1974, afin de ne pas donner au stress un sens univoque, Selye distingue « l'eustress », qui s'accompagne d'agrément et de bien-être, et le « distress », désagréable, insupportable et qui se traduit souvent par un sentiment de détresse. La psychologie de la santé s'intéresse essentiellement au « distress » qui, par ses effets négatifs, a des répercussions sur la santé, en particulier par l'intermédiaire des facteurs de risque. (BENSABATS.,1980,P.350).

A la suite des découvertes fondamentales de Claude Bernard, de Walter Cannon, de Hans Selye, bien d'autres avancées ont été faites. En effet, entre 1970 et 2006, il a été l'objet de 210.000 articles scientifiques publiés aussi bien dans des revues de médecine et de biologie que dans des journaux de psychologie, de sociologie, d'économie, de droit et de politique(LEGRONP., 2006, P.132).

2. Les définitions de stress :

2.1. Le stress :

Selon la définition de H. Selye, le stress est un état qui se manifeste par un ensemble de réactions de l'organisme à l'action non spécifique des agents stressants physiques, chimiques ou biologiques. Il considère donc bien le stress en tant que stimulus, c'est-à-dire comme agent provoquant une réaction de l'organisme (LABORIT H., 1988, P.272).

Le stress a été défini, en 1984 par Lazarus et Folkman, comme « une transaction entre la personne et l'environnement dans laquelle la situation est évaluée comme débordant les ressources d'un individu et pouvant mettre en danger son bien-être » (LAZARUS et FOLKMAN, 1984). Ainsi l'individu peut être considéré comme un acteur capable de moduler l'impact des agents stressants par des stratégies cognitives, émotionnelles et comportementales (BENSABAT S., 1980, P.350).

2.2. Le stress biologique et psychique :

Le stress biologique implique l'intervention d'agents physiques induisant une réponse non spécifique du système hypothalamo-hypophysé-surrénalien.

Le stress psychique est défini comme l'état dans lequel se trouve l'organisme placé dans des situations qui menacent le bien-être, l'intégrité physique ou psychique de l'individu (TROXLER R. G. et SCHWERTNER H. A., 1985, P.660).

2.3. Le stress professionnel :

Le stress professionnel désigne le stress provoqué par les facteurs de stress au travail. C'est un stress chronique qui fait suite à un déséquilibre profond et durable, à un cumul de tensions psychiques répétées.

Le stress professionnel sera secondaire à une inadéquation entre les sollicitations de l'environnement professionnel et les capacités perçues par l'individu pour y faire face. (TROXLER R. G. et SCHWERTNER H. A., 1985, P.663).

2.4. Les dimensions du stress :

- **La dimension physiologique du stress :**

Le stress est une réponse du corps face à des agressions extérieures (bruits, douleurs, maladies).

- **La dimension psychosociale du stress :**

Le stress constitue une variable d'ajustement entre l'individu et son milieu. Il s'agit de la manière dont l'individu évalue et gère la situation stressante.

- **La dimension scientifique du stress :**

L'utilisation du terme stress a beaucoup évolué avec le temps, il sera utilisé :

- ✓ Vers le 17^e siècle pour désigner un état de détresse due à la difficulté et la dureté de la vie.
- ✓ Au 18^e siècle, les théoriciens de la physique et de l'ingénierie utilisent ce mot pour parler de l'étude des gaz et de l'élasticité des corps solides, c'est-à-dire que le terme stress renvoie ici à la résistance de l'objet face à la pression externe et sa déformation.

Les sciences humaines vont à leur tour reprendre cette critique car l'individu ne réagit pas de la même façon aux pressions qu'il subit qu'un objet physique et conception physique et ingénierie du stress pour l'appliquer au comportement humain et étudier les pressions qui s'exercent sur l'organisme, mais cet emprunt fut critiqué car l'individu ne réagit pas de la même façon aux pressions qu'il subit qu'un objet physique (TROXLER R. G. et SCHWERTNER H. A., 1985, P.665).

3. Les facteurs de stress :

Les facteurs de stress sont des facteurs liés au contexte professionnel. Il faut cependant bien garder à l'esprit le fait qu'une personne va réagir d'une manière bien précise et surtout qu'elle va le faire d'une façon différente par rapport à une autre. Ces caractéristiques individuelles correspondent à des fragilités, des expériences antérieures, des traits de personnalité...etc.

On peut identifier plusieurs grandes familles de facteurs déclencheurs du stress professionnel. La plupart de ces facteurs ont été repérés par des enquêtes de terrains réalisées par des médecins, des professionnels, des psychologues ou sociologues du travail. Les résultats résultent donc de réelles impressions ou de réelles situations vécues par les salariés.

Ces derniers montrent avant tout que la mauvaise organisation des rôles au sein de l'entreprise et une mauvaise communication sont les principaux facteurs de stress. Ainsi une meilleure organisation et une restructuration de la hiérarchie au sein de la structure permettrait d'améliorer les conditions de travail et l'intégration des employés au sein de celle-ci. « La plupart des causes de stress professionnel sont liées à la manière dont le travail est conçu et dont l'organisation ou l'entreprise est gérée » (LEKA BASTavroulaet al, 2008, p.6).

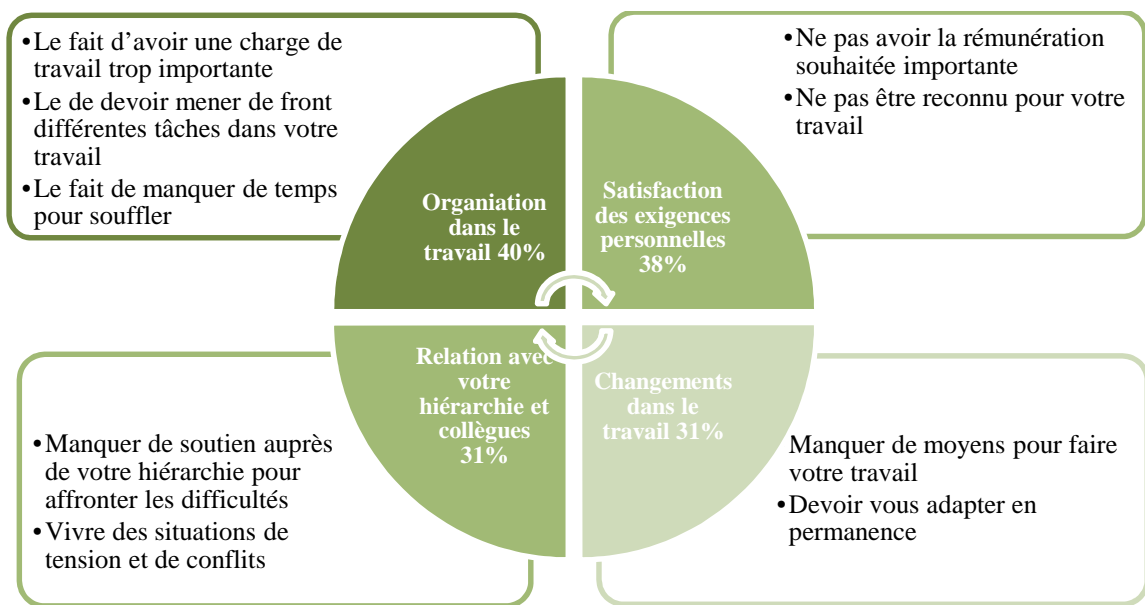


Figure N° 1 : Les causes de stress professionnel. Les familles de tension et les facteurs les plus impliquants. Source : ANACT –semaine de la qualité de vie au travail- Mars 2009. Etude issue d'un cabinet d'expertise privé du stress en entreprise, Humanime.

Si on s'en réfère à ce graphique (figure N°1), on peut identifier les causes suivantes qui déclencheraient le stress professionnel :

- Contexte professionnel (rôle au sein de l'entreprise, organisation du travail, rôle de l'employé, culture d'entreprise...);
- Contenu du travail (charge de travail, horaires, salaire...);
- Contexte personnel (exigences de l'employé en termes de travail de salaire, contexte familial et humain stable en dehors du travail...);
- Communication et relations au sein de l'entreprise (soutien des collègues, communication interne mise en place...).

Ainsi on s'aperçoit que la principale source de stress résulte du fait que l'organisation du travail devient trop lourde et importante pour le salarié. La définition d'une organisation claire et une communication interne qui favorise l'interaction entre la hiérarchie et les salariés peuvent donc favoriser l'amélioration des conditions de travail des employés.

3.1. Les facteurs de stress professionnel :

On va voir ici les causes du stress identifiées par l'Institut National de Recherche et de Sécurité :

➤ Facteurs liés à la tâche, c'est-à-dire au contenu même du travail à effectuer :

- Fortes exigences quantitatives (*charge de travail, rendement, pression temporelle, masse d'informations à traiter, ...*) ;
- Fortes exigences qualitatives (*précision, qualité, vigilance, ...*) ;
- Caractéristiques de la tâche (*monotonie, absence d'autonomie, répétition, fragmentation, ...*) ;
- Risques inhérents à l'exécution même de la tâche (*ex : erreur médicale fatale d'un chirurgien*).

➤ Facteurs liés à l'organisation du travail :

- Absence de contrôle sur la répartition et planification des tâches dans l'entreprise
- Imprécision des missions confiées (*Qu'attend-on de moi ? Comment dois-je m'y prendre ? Sur quelle base serai-je évalué(e) ?*) ;
- Contradiction entre les exigences du poste (*Comment faire vite et bien ? Qui dois-je satisfaire : le client ou le respect de quotas ?*) ;
- Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale
- Nouveaux modes d'organisation (*flux tendu, polyvalence, ...*) ;
- Instabilité des contrats de travail (*contrat précaire, sous-traitance, ...*).

➤ Facteurs psychosociaux (liés aux relations de travail) :

- Manque d'aide de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques ;
- Management peu participatif, autoritaire, déficient, ...
- Absence de reconnaissance du travail accompli.

➤ Facteurs liés à l'environnement physique et technique :

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

➤ Facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise :

- Surenchère à la compétitivité sur le plan national ou international ;
- Mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur son avenir.

Cette liste de facteurs ne peut suffire à elle-seule pour expliquer l'ensemble des situations de stress observées. Parfois, ces facteurs se combinent entre eux, chacun pouvant, tour à tour, peser plus lourdement (DUBOIS Sophie, 2012, P.18).

3.2. Les caractéristiques individuelles « aggravantes » :

De nombreuses études ont été réalisées sur l'impact des facteurs de personnalité dans la survenue de l'état de stress. Certains facteurs personnels ont été remis en cause, soit parce qu'ils se sont révélés mal définis ou mal évalués, soit parce que leur relation avec l'état de stress n'est pas stabilisée.

Il a notamment été rapporté que les personnalités dites de "type A", caractérisées par une extrême compétitivité, un grand désir de réussite, et une fréquente agressivité et impatience, étaient plus exposées au stress professionnel et plus fréquemment victimes de problèmes de santé. Toutefois, les études récentes n'ont pas confirmé ces résultats.

Parmi les facteurs de personnalité qui semblent effectivement jouer un rôle dans la survenue du stress, on peut à l'heure actuelle citer l'instabilité émotionnelle (ou névrosisme). Elle réfère à un état chronique d'irritabilité et de prédisposition à la détresse psychologique. Elle correspond également à une prédisposition à percevoir et à ressentir la réalité comme menaçante, problématique et pénible. Elle est de ce fait un facteur fragilisant, qui rend la personne plus vulnérable, moins "armée" face aux événements négatifs de la vie professionnelle, quel que soit leur degré de gravité (LEGERON P., 2006).

4. Les effets du stress professionnel:

La question du stress professionnel pose non plus uniquement la question des causes, mais bien également la question des conséquences du stress professionnel sur la société dans son ensemble. Le stress engendre chez un individu une multitude de conséquences négatives qui vont de la simple irritation à de véritables troubles psychiques et des problèmes de santé graves.

De par les nombreuses études et enquêtes réalisées auprès des individus et des entreprises, on a pu noter que le stress professionnel a de nombreuses conséquences d'une part sur les individus eux-mêmes souffrant de cette pathologie, d'autre part sur l'entreprise et son organisation et enfin sur la société dans son ensemble. Ce schéma explique les répercussions engendrées par le stress professionnel sur la société. On constate ainsi que le stress a bien des coûts humains, sociaux et économiques. Si un pays dénombre trop de situations de stress au travail, on se retrouve donc dans un cas où les individus n'ont pas confiance en l'avenir, où ils ont peur de l'incertitude. Economiquement et socialement, cela ne favorise pas le développement du pays. Le schéma ci-dessous (figure N°2) explique bien en quoi le stress professionnel a des conséquences sur l'ensemble de la société (humain, social, économie) (DUBOIS Sophie, 2012, P.19).

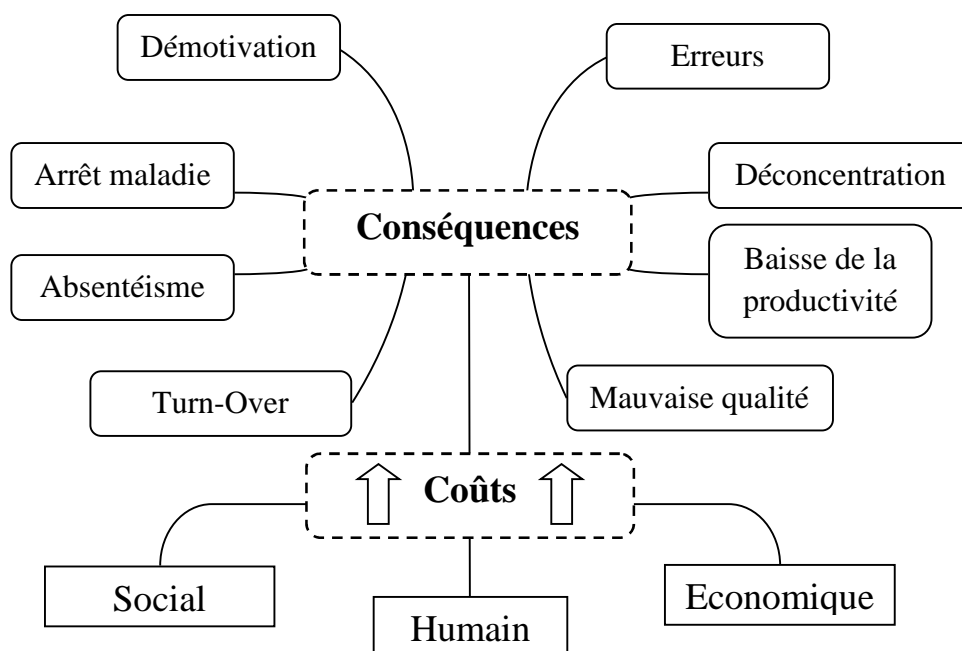


Figure N° 2 : Les conséquences du stress professionnel sur la société et l'économie (DUBOIS Sophie, 2012, P.20).

4.1- Les effets du stress sur l'entreprise et son organisation :

Le stress professionnel engendre un coût important sur la productivité générale de l'entreprise. Il favorise également une désorganisation de la structure, et donc la rend moins attractive auprès des clients et des futurs salariés. On peut ainsi noter dans les structures où il y a un fort taux de stress au travail qu'il y a l'apparition des différents cas suivants:

- une augmentation de l'absentéisme et du turnover ;
- des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés ;
- des accidents du travail, une démotivation, une baisse de créativité ;
- une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons ;
- une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance de travail ;
- des atteintes à l'image de l'entreprise...
- nécessité de restructurer ou réorganiser l'entreprise : coût du changement.

En raison de ces conséquences sur le fonctionnement, le stress a un coût financier élevé pour l'entreprise. Plusieurs études montrent alors qu'il est « rentable » pour les entreprises d'investir dans la prévention du stress professionnel: les coûts des mesures de prévention collective sont amortis assez rapidement (de l'ordre d'une année). À noter que certaines de ces conséquences peuvent constituer des indicateurs de stress professionnel, à prendre en compte dans le cadre d'une démarche de prévention du stress (LEKA BA Stavroula et *al*, 2008, P.09).

4.2-Les effets du stress sur la société et les individus souffrant de cette pathologie:

« Le stress serait à l'origine de 50 à 60 % de l'ensemble des journées de travail perdues. » (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 1999). Cette dernière estimation ne prend pas en compte toute la dimension du coût pour l'individu, en particulier la souffrance et la perte de bien-être que le stress occasionne. Or il a été montré que ce dernier pouvait représenter jusqu'à deux fois les coûts des soins et des pertes de richesse ».

Les effets du stress professionnel peuvent avoir des conséquences sur l'économie en général, mais également sur le bien-être et la santé, autant physique que psychologique, des individus. Le stress professionnel peut entraîner une perte de la motivation, un désengagement vis-à-vis du travail, une fatigue chronique et un état dépressif, ainsi que des problèmes physiques graves. Il est donc important de repérer les premiers signes de stress au sein de l'entreprise afin de trouver des solutions et palier à ce symptôme révélant une mauvaise organisation du travail au sein de l'entreprise.

5. Les moyens efficaces de lutte contre le stress pour les entreprises :

Le cadre réglementaire et juridique a permis, depuis les années 90, au niveau européen d'encadrer la prévention et la lutte contre le stress professionnel. En France ce sont les lois de 2008 et de 2010 qui imposent aux employeurs d'évaluer les risques d'atteinte à la santé physique et mentale de ses salariés et de mettre en place des mesures de prévention adaptées.

Des dispositions particulières peuvent, en outre, s'appliquer à certains facteurs de stress. Cela a permis aux entreprises de financer des actions correctrices pour prévenir, gérer et lutter le stress professionnel. Les salariés et les employeurs peuvent donc se référer au Code du Travail et aux différentes lois pour les questions relatives au stress professionnel. La principale difficulté que le milieu juridique a rencontrée dans l'élaboration de ce cadre réglementaire est la très forte partie subjective qu'il y a dans une situation de stress chez le salarié. En effet, il a fallu déterminer des conditions très précises et un contexte de stress professionnel pour définir une situation comme telle. De plus, la situation de stress professionnel implique aussi un rapport très subjectif de la personne vis-à-vis de son travail et de son employeur. Pour être réellement efficace, il ne suffit pas de respecter les dispositions juridiques et réglementaires, mais bien de mettre en place un plan d'action (DUBOIS Sophie, 2012, PP.22-23).

D'après le schéma ci-dessous (figure N° 3), nous allons voir qu'il faut suivre différentes étapes importantes avant de mettre en œuvre un plan d'action de lutte contre le stress professionnel:

- Evaluation des risques de stress professionnel;
- Elaboration du plan d'action pour réduire le risque ;
- Mise en place du plan d'action ;
- Evaluation et bilan pour le futur plan d'action.

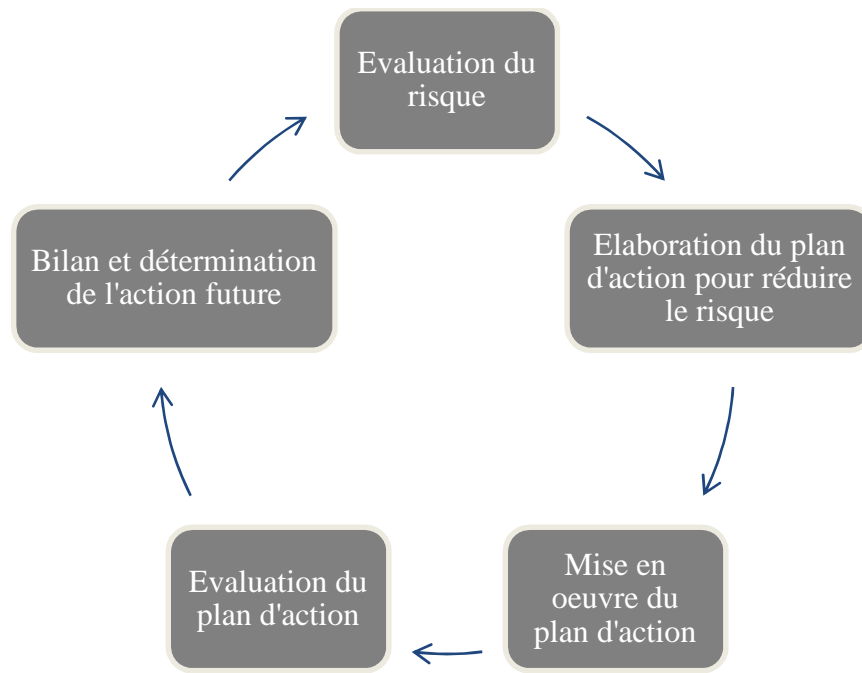


Figure N° 3: Plan d'action de lutte contre le stress professionnel. Schéma issu du livre de Leka BA Stavroula, Amanda Griffiths, Tom Cox, Organisation du travail et stress, 2008, p. 13.

D'après les auteurs de l'ouvrage Organisation du travail et Stress, il existe plusieurs méthodes pour réduire ou diminuer le stress. Voici les différentes solutions proposées dans l'ouvrage :

- La prévention primaire : consistant à réduire le stress par :- L'ergonomie ;
- Une meilleure conception de travail et de l'environnement professionnel ;
- Une meilleure organisation et une meilleure gestion.
- La prévention secondaire : consistant à réduire le stress par :
- L'éducation et la formation des travailleurs.
- La prévention tertiaire : consistant à réduire les effets de stress par :
- Développement des systèmes de gestion plus sensibles et plus réactifs et en améliorant le service de médecine au travail.

L'entreprise peut allier les trois solutions si elle souhaite renforcer son plan d'action, car les solutions agissent sur des facteurs de stress différents. La prévention primaire agit et améliore l'organisation de l'entreprise et son fonctionnement. La seconde prévention agit sur les capacités professionnelles et intellectuelles des travailleurs, afin de les aider à mieux faire face à des situations de stress au travail. Enfin, la dernière consiste à mettre en place des

mécanismes de gestion pour gérer les situations de stress déjà existantes et propose une prise en charge médicale des salariés.

Les plans d'actions peuvent être très différents d'une entreprise à l'autre, suivant les sources de stress et les facteurs que l'évaluation des risques a mis en évidence. L'entreprise peut mettre en place, par exemple, un plan d'action où :

- Le travail serait adapté aux capacités et aux ressources établies de chaque salarié ;
- Le travail serait organisé pour être stimulant et motivant pour eux ;
- La définition claire et précise de l'organisation et de leur rôle ;
- La possibilité pour les salariés de participer aux actions de changement ;
- Les dialogues seraient facilités en interne ainsi que la confrontation des idées ;
- Améliorer les conditions de communication interne et l'organisation de la hiérarchie.

Une fois que ce plan a été mis en œuvre, il est important pour l'entreprise de suivre les résultats obtenus et de réajuster le plan si nécessaire, suite à un bilan. Nous observons qu'il existe donc des moyens pour prévenir et lutter contre le stress au travail, mais il faut respecter des conditions précises pour que ce plan d'action soit réellement efficace pour les salariés au sein de l'entreprise et qu'il permette ainsi d'obtenir des résultats. (LEKA BA Stavroula et *al*, 2008, P.15).

La disponibilité d'un suivi psychologique des employés au sein de l'entreprise peut permettre de détecter les symptômes de stress et y remédier au bon moment. Malheureusement, c'est une procédure qui n'est pas fréquente chez nous en Algérie. La disponibilité d'un environnement favorable ainsi que les bonnes conditions économiques et sociales contribuent largement à diminuer le risque de stress.

6. Les modèles de stress :

Plusieurs modèles de stress ont ainsi été proposés pour intégrer cette complexité. Les quatre modèles les plus utilisés dans le domaine de la recherche sont les suivants :

- le modèle de Karasek [demande psychologique/ latitude décisionnelle] ;
- le modèle "P-E fit" ;
- le modèle du déséquilibre efforts/récompenses de Siegrist ;
- le modèle transactionnel du stress.

6.1. Le modèle de Karasek :

L'intérêt de ce modèle est de proposer une explication du stress professionnel, en croisant deux types de facteurs de stress :

La demande psychologique, associée aux contraintes liées à l'exécution de la tâche (quantité, complexité, contraintes de temps, etc.) ;

La latitude décisionnelle, qui recouvre d'une part le contrôle que l'on a sur son travail, c'est-à-dire la plus ou moins grande autonomie dont on dispose dans l'organisation des tâches et la participation aux décisions, et d'autre part l'utilisation de ses compétences: possibilité d'utiliser ses qualifications, capacité à développer de nouvelles compétences.

Le croisement de ces deux caractéristiques permet de définir quatre types de situations de travail (Figure N°4) (GREBOT E., 2008, P. 36).

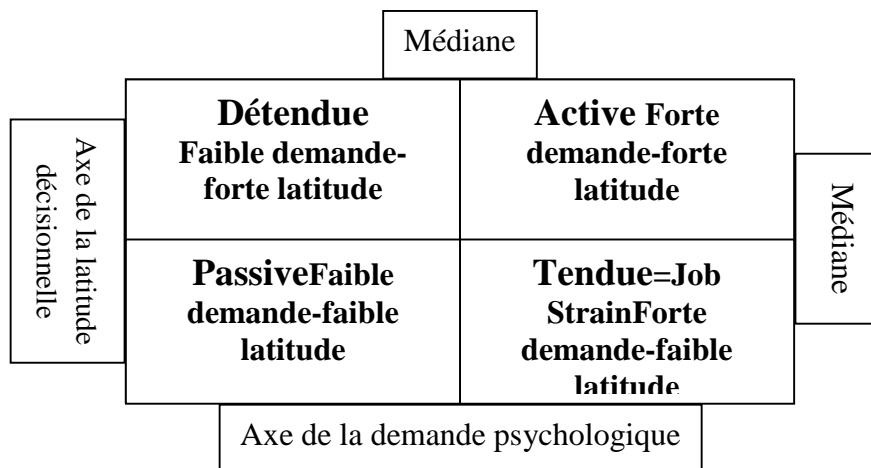


Figure 4 : Représentation du modèle bi-directionnel Exigences-Latitude de décision de Karasek et Theorell (1990). D'après le rapport de l'Inserm, « Facteurs psychosociaux au travail : modèles et concepts en épidémiologie ».

6.2. Le modèle de « P-E fit » :

Le modèle "P-E fit" (Person-Environnement Fit) signifie littéralement le modèle de l'ajustement (ou adéquation) entre la personne et son environnement. Il est également d'origine nord-américaine, et date de la fin des années 70, début des années 80. Il est surtout utilisé dans le domaine de la recherche en psychologie sur le stress professionnel. Dans ce modèle, l'état de stress est expliqué comme le résultat d'une absence d'adéquation entre environnements de travail (variant dans leurs exigences et leurs récompenses) et les personnes (variant dans leurs attentes et leurs aptitudes)(BLOHORN-BRENNEUR Beatrice, 2010, p 85).

6.3.Le modèle de Siegrist (Effort / Récompense) :

Ce modèle, développé par l'équipe de Siegrist en Allemagne, à partir de 1986, est basé sur le modèle précédent ("P-E fit"). Comme le modèle de Karasek, il est souvent utilisé dans les études épidémiologiques du stress professionnel. Selon le modèle de Siegrist, l'état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre les efforts qu'une personne consent à fournir dans son travail et les récompenses qu'elle en reçoit en retour.

Dans ce modèle, deux types d'efforts sont considérés :

- Les efforts extrinsèques correspondent aux exigences psychologiques développées dans le modèle de Karasek (contraintes de temps, interruptions, responsabilités, heures supplémentaires, charge physique, augmentation de la demande) ;
- Les efforts intrinsèques représentent des facettes de la personnalité (besoin d'approbation, compétitivité et hostilité latente, impatience et irritabilité disproportionnées, incapacité à s'éloigner du travail).

Les récompenses peuvent être de trois sortes: les gains monétaires (salaires, primes, etc.), l'estime reçue de la part des collègues et des supérieurs et le degré de contrôle sur son statut professionnel (perspectives de promotion, sécurité de l'emploi,...)(BLOHORN-BRENNEUR Beatrice, 2010, p 86).

6.4.Le modèle de LAZARUS & FOLKMAN :

Pour Lazarus (1966), il y a stress quand une situation a été évaluée par le sujet comme impliquant et comme excédant ses ressources adaptatives. Par conséquent, le stress dépend autant de la situation environnementale, des ressources ou des capacités de faire face. Le modèle développé par Lazarus et Folkman (1984) met en évidence trois types de

variables intervenant dans l'évaluation de stress. Ces types de variable comprennent : les prédicateurs, les médiateurs, les effets à court et à long termes.

Le modèle développé par Lazarus et Folkman (1984) met en évidence trois types de variables intervenant dans l'évaluation de stress. Ces types de variables comprennent : les prédicateurs, les médiateurs, les effets à court et à long termes.

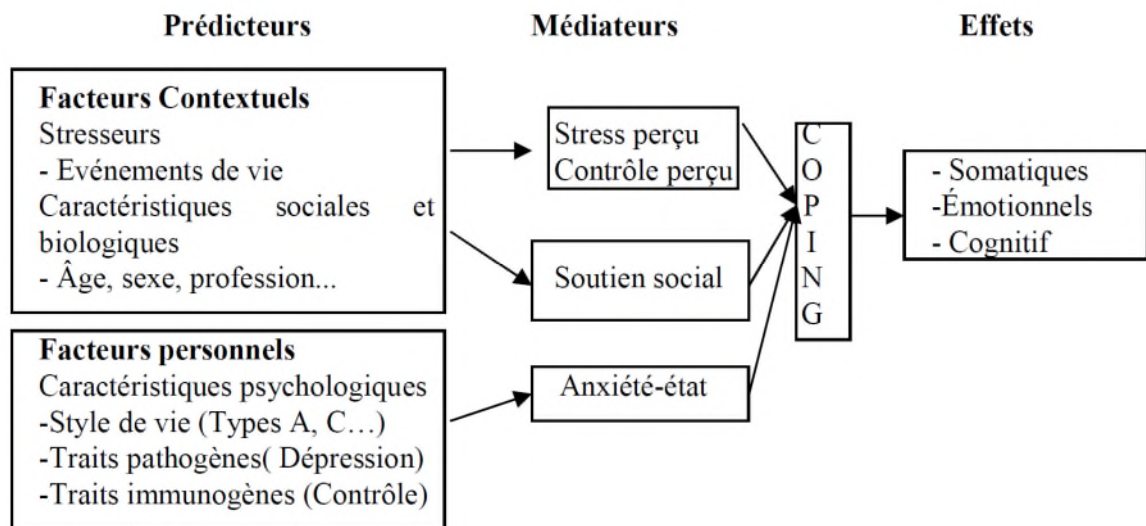


Figure N° 5: Schématisation du modèle de Lazarus et Folkman, 1984

Le modèle de Lazarus et Folkman (1984) (figure N°5) souligne que le stress psychologique est déterminé par la perception individuelle de la relation spécifique avec l'environnement. Cette perception résulte de facteurs personnels et de facteurs contextuels ou environnementaux. Le constat de Lazarus et Folkman (1984, 1999) est que la prise en compte des prédicateurs (variables personnelles et variables environnementales) ne suffit pas à expliquer les conséquences sur la santé, sur le bien-être et sur le comportement des individus. L'idée est de déterminer la réaction face aux demandes environnementales et de décrire comment ces demandes peuvent affecter les processus d'adaptation de l'individu à long terme (GUILLET L. et al, 2002, p.3).

Chapitre III:

Généralités sur la satisfaction professionnelle

- 1. Historique du concept de satisfaction professionnelle**
- 2. Définition du concept de satisfaction**
- 3. Pourquoi s'intéresser à la satisfaction ?**
- 4. Les concepts proches de celui de la satisfaction professionnelle**
- 5. Le processus de satisfaction**
- 6. Les facteurs déterminants de la satisfaction professionnelle**
- 7. Les conséquences de la satisfaction professionnelle**
- 8. Modèles théoriques de la satisfaction professionnelle**

Généralités sur la notion de Satisfaction professionnelle :

La satisfaction au travail est une attitude par rapport à l'emploi. Les conséquences qu'elle aurait sur le comportement de l'individu ont fait l'objet de nombreuses études. Le concept de satisfaction au travail a évolué et elle est diversement appréhendée, suivant les théories et les écoles de philosophie et de psychologie. Diverses controverses s'affrontent, non sans intégrer quelque partie de telle ou telle théorie, en effaçant d'autres.

1. Historique du concept de satisfaction professionnelle :

La satisfaction est un concept complexe et pour mieux l'appréhender, un retour aux sources est nécessaire, c'est-à-dire : retracer les différentes étapes de son évolution.

Dans l'évolution historique de la satisfaction au travail, Locke (1976) distingue trois étapes qu'il attribue à des écoles :

- ❖ École physico-économique influencée par le Taylorisme ;
- ❖ École psychosociologique qui a donné naissance au courant des « Relations humaines » et qui s'est développée à partir des travaux d'E. Mayo ;
- ❖ École du développement personnel, largement marquée par les travaux de F. Herzberg. (LOCKE E.A., 1976, P. 1297).

1.1. École physico-économique :

Grâce aux travaux de F. W. Taylor (1912), tout un courant de pensée, le « taylorisme » a permis le développement d'un ensemble de principes organisationnels du travail appelé Organisation Scientifique du Travail (OST). Cette organisation marque encore très largement la gestion actuelle des entreprises.

À ce titre, Taylor, dans son idée de l'Organisation Scientifique du Travail prédit que cette organisation conduira à une productivité telle que le partage du profit entre patron et travailleurs ne sera plus une question litigieuse. Cette abondance conduira à une « révolution mentale complète » dans les attitudes et aura pour aboutissement une élévation automatique et généralisée de la satisfaction.

À ce point de vue économique s'ajoute avant et après la première guerre mondiale, un point de vue physique ou plutôt physiologique touchant d'abord la fatigue et cherchant les moyens de la réduire. Cette préoccupation est centrale jusqu'aux années trente avec les travaux

de Gilbreth, ceux du bureau Britannique d'Etudes sur la Santé et la Fatigue Industrielle (The Industrial Health and Fatigue Research Board) qui montrent le rôle bénéfique joué par les pauses, la structure des horaires, etc.

1.2. École psychosociologique :

Née peu avant la deuxième guerre mondiale, dans une grande industrie de production ensérée à structure taylorienne, l'école psychosociologique propose comme condition de travailla satisfaction au travail. Cette conception du travail est différente de celle de l'école physicoéconomique qui ne se base que sur la qualité des relations interpersonnelles qu'implique le travail lui-même. En effet, pour cette école, les personnes sont motivées non seulement par des incitations économiques mais également par des besoins sociaux qu'elles entretiennent avec d'autres individus.

L'École psychosociologique s'est développée à partir des travaux d'E. Mayo (1933) à Hawthorne aux USA. Le souci principal de ce dernier était de comprendre les relations qu'entretiennent les individus à l'intérieur des groupes de travail. Ses recherches l'amènent à des conclusions qui ont permis l'essor du courant des Relations Humaines dont l'essentiel peut-être résumé comme suite :

- La somme de travail accomplie par un ouvrier n'est pas déterminée par sa capacité physique mais par sa capacité sociale ;
- La haute spécialisation n'est pas la forme la plus efficace de la division du travail ;
- Les travailleurs ne réagissent pas à la direction de l'organisation, à ses normes et à ses récompenses en tant qu'individus, mais en tant que membres du groupe.

Ainsi, l'organisation humaine ne se confond pas avec l'organisation technique et il y a souvent opposition entre elles. Une des tâches du management est donc de créer une coopération entre travailleurs, d'intégrer chacun d'eux dans son groupe de travail.

1.3. École du développement personnel :

Cette école est née dans les années cinquante et continues à se développer depuis lors. Elle est fondée sur l'hypothèse selon laquelle l'homme au travail est motivé par le désir de satisfaire toute une série de besoins et que l'argent, les pulsions affectives et les normes du groupe ne peuvent satisfaire qu'une partie.

Cette école se développe grâce aux recherches de F. Herzberg (1959) et met à l'évidence une grande idée établie sur les fondements psychologiques profonds. Notons que le succès de l'École du Développement Personnel tient essentiellement à

l'évolution technologique, qui rend nécessaire de nombreux rôles, à marge d'initiatives plus élevée, dans le travail. Pourtant, ce n'est pas l'évolution technologique qui marquera Herzberg, mais une théorie des besoins de l'homme au travail.

Dans cette école, l'accent est désormais mis sur le travail mais avec de nouvelles perspectives. La satisfaction des travailleurs ne dépend plus seulement des variables stimulus d'ordres divers manipulables, mais de leur personnalité, plus précisément de la représentation qu'ils ont de ses relations au travail, des possibilités de développement que les rôles conférés à chacun d'eux peuvent leur apporter ou pas.

Dans cette perspective, selon Herzberg, la satisfaction au travail ne dépend pas des facteurs « extrinsèques » comme le salaire, les relations avec le supérieur, etc. mais des facteurs « intrinsèques » comme la nature des tâches, les possibilités qu'elles offrent à utiliser et à parfaire ses capacités de tous ordres y compris le sens de responsabilité. (ABANG-SAKO A., 2010, PP. 24-26).

2. Définition du concept de satisfaction :

Pour apporter un éclairage sur la notion de satisfaction, nous nous contenterons ici d'énumérer quelques idées de bases (Ces définitions ont été tirées de l'ouvrage de Patrice Tremblay) :

❖ **D'après le dictionnaire Le Robert** : « la satisfaction peut être comprise comme le sentiment de plaisir ou de déplaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, de ce qu'on désire ». Elle naît de la comparaison entre des attentes préalables et une expérience vécue. (Le Robert, 2009)

❖ **Selon Ray D. (2001)** : la satisfaction et l'insatisfaction sont deux extrêmes d'une dimension continue ou de deux dimensions indépendantes.

❖ **Selon PANGAUD C. (2002)** : La satisfaction est aussi considérée comme un sentiment, un affect ressenti, comportant plusieurs niveaux ou degrés. Cet affect est le résultat d'une analyse et d'un jugement sur un objet ou une situation.

❖ **Selon MILLOT S. (1998)** : La satisfaction est le résultat d'un jugement, d'un processus cognitif, de comparaison entre les attentes du sujet et la réalité perçue.

❖ **Selon Sylvie Llosa (1997)** : « La satisfaction est fondée sur une comparaison de la performance perçue du service avec un standard préétabli. ».

❖ **Selon Boris Bartikowski (1999) :** « La satisfaction est le résultat d'un processus de comparaisons psychiques et complexes. La comparaison d'une valeur théorique avec une valeur effective : paradigme de confirmation / infirmation. ».

❖ « La satisfaction est un jugement de valeur, une opinion, un avis qui résulte de la confrontation entre le service perçu et le service attendu. » (France Qualité Publique, 2004).

(TREMBLAY Patrice, 2006, P.12).

Ce qui découle de ces définitions est que la satisfaction est basée sur des perceptions et des attentes. Retenons donc que la satisfaction repose sur trois principales notions : Comparaison – Attentes – Perceptions.

Pour comprendre ces différentes définitions, nous allons maintenant examiner les principales conceptualisations s'y référant. L'article de Schommer et Kucukarslan (1997) résume bien la question.

La comparaison entre les attentes et le vécu: la satisfaction ressentie dépend de la cohérence entre les attentes du sujet et de la perception qu'il aura de l'objet ou de la situation. Les attentes peuvent être comblées, dans ce cas, le sujet est satisfait ; si les attentes sont déçues, le sujet est insatisfait ; si elles sont dépassées, il est comblé (bonne surprise). Les attentes seront plus ou moins précises et dépendront notamment de l'expérience (expertise) du sujet et des croyances et attitudes formées envers un objet ou une situation et soumises à l'influence sociale. Oliver (1981) précise que le niveau d'attente initiale (élevé, bas) détermine également le degré de satisfaction (OLIVER R.L.A., 1981).

La satisfaction est un jugement basé sur l'affect. L'affect dépendrait essentiellement du niveau d'attente initial, mais certaines études montrent que l'affect est important pour la satisfaction surtout quand les sujets n'ont pas d'attentes initiales (KUCUKARSLAN, PATHAK et SEGAL, 1996) ; cette même étude montre également que lorsque les sujets ont des attentes précises, un modèle basé sur l'évaluation de performance est plus adéquat pour rendre compte de la satisfaction finale. Le jugement serait donc plutôt affectif en cas d'ignorance ou d'absence d'expérience antérieures (connaissances et expériences déterminent les attentes) et plutôt évaluatif en cas d'expertise ou d'expériences antérieures précises.

La satisfaction est un jugement basé sur l'équité ressentie : pour être satisfait, il faut le sujet ait l'impression de recevoir au moins autant, si ce n'est plus, que ce qu'il donne ; l'insatisfaction résulte du sentiment d'avoir donné plus que l'autre.

Damasio (1994), quant à lui, parle de la notion de satisfaction en se basant sur les émotions. Il décrit des émotions universelles comme étant la joie, la tristesse, la colère, la peur et le dégoût. Il existe en outre des émotions secondaires qui sont constituées de

combinaisonset de modulations, par l'expérience des cinq émotions primaires. Il existe un mécanismefondamental centré sur l'homéostasie interne. Ce mécanisme, modulé par les expérienceset les influences sociales de la personne, tend à établir un niveau de bien être déterminé,ce qui explique la durée limitée d'une émotion, qu'elle soit positive ou négative. Ce quirejoint les modèles décrits par les cognitivistes dans les théories du contraste (GUZZOA.R.,1980). Pour lui, la satisfaction est à la fois une émotion et un sentiment. L'émotion et lesentiment sont tous deux associés à un stimulus, un objet ou un service, par exemple,dans une approche de la satisfaction. Ils forment une représentation stockée dans leszones de convergence. Parmi les éléments stockés, les marqueurs somatiques permettentà une personne de produire un jugement rapide. Le cortex frontal est fortement impliquédans l'acquisition des marqueurs somatiques, car il reçoit des signaux en provenancede toutes les sources sensorielles et de beaucoup de sources bios régulatrices du cerveau.

Les marqueurs somatiques permettent un classement par catégorie de nos expériences. Damasio (1994, 2003) souligne que puisque le rôle prioritaire du cerveau est d'assurer lasurvie du corps le mieux possible, la nature a trouvé une solution efficace de stockage:représenter le monde extérieur par le biais des modifications que celui-ci a provoqué dansle corps proprement dit. On peut donc espérer toucher la satisfaction que nous procure unobjet ou une situation par les sensations corporelles que ce dernier nous procure lorsqu'on ressent une émotion lors de son utilisation à l'aide de tous les mécanismes décritsprécédemment.

(ABANG-SAKO A., 2010, PP.26-28).

3. Les concepts proches de celui de la satisfaction au travail :

Il nous semble important dans la partie ci-dessous de positionner le concept de satisfaction au travail par rapport àtrois autres concepts, celui de la motivation au travail, celui de la qualité de vie au travail et celui de bien-être au travail, un concept très proche de la qualité de vie autravail et souvent utilisé par les équipes pour qualifier les outils.

3.1.La motivation au travail :

Le concept de satisfaction au travail a tendance à être confondu avec celui de motivation. Ainsi, un travail de rappel dela définition du concept de motivation au travail et de sa place par rapport à celui de satisfaction au travail, sembleindispensable.

Les concepts de motivation et celui de satisfaction sont deux concepts différents mais avec des théories communes, comme Locke le constatait déjà en 1976 et comme le souligne Roussel P., (1996) « le concept de motivation au travail a trouvé sa place parmi les théories de la psychologie industrielle et du management au cours de la première moitié du XX^{ème} siècle ». Les auteurs notent que ce concept apparaît vraisemblablement pour la première fois au travers des travaux de Tolman et Lewin puis va donner naissance à de nouveaux concepts tels que l'implication ou l'engagement organisationnel sous l'impulsion des chercheurs en théories des organisations et du management. Bien qu'étudié depuis plusieurs décennies, il semble que le concept de motivation au travail soit régulièrement au centre des préoccupations notamment de celles des managers et des dirigeants d'entreprise, ce qui en fait un objet de recherche toujours d'actualité.

A travers l'étude de certains travaux, nous remarquons que lorsque l'on étudie le concept de motivation au travail, les chercheurs n'évoquent pas nécessairement le concept de satisfaction au travail mais font plutôt appel à la notion de satisfaction des besoins comme l'illustre en partie le modèle intégrateur de la séquence motivationnelle de Locke (1991) repris par Roussel et al. (2009).

Roussel souligne que plusieurs théories de la motivation au travail sont en fait avant tout, théoriquement et empiriquement, des théories de la satisfaction au travail telles que les théories de l'équité et de la justice organisationnelle. Il précise également qu'il s'agit de deux concepts différents avec des théories communes. L'auteur propose de définir la motivation au travail comme « un processus qui implique la volonté de faire des efforts, d'orienter et de soutenir durablement l'énergie vers la réalisation des objectifs et de la charge de travail, et de concrétiser cette intention en comportement effectif au mieux des capacités personnelles ». (ROUSSEL P., 2001, PP.3-4).

Nous voyons donc que les concepts de motivation au travail et de satisfaction au travail sont deux concepts liés mais néanmoins différents, la motivation au travail impliquant la notion de volonté de l'acteur caractérisée par la direction, l'intensité et la persistance tandis que la satisfaction au travail correspond à une attitude face à une situation.

3.2. La qualité de vie au travail

Mesurer la qualité de vie au travail est devenu une préoccupation pour les entreprises notamment en raison de l'obligation de prévenir les risques psychosociaux des salariés. Il n'existe pas de normes sur la qualité de vie au travail mais il existe un certain nombre de référentiels sur les Systèmes de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SMSST)

notamment l'ILO/OHS 2001 (International Labour Organization/Occupational Health and Safety ; Organisation International de travail/Sécurité et Santé au Travail) et l'OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) au niveau international. De plus, le manuel de certification des établissements de santé version 2010 (v2010) prévoit dans sa partie « Management des Ressources » « Gestion des Ressources Humaines », un critère intitulé « qualité de vie au travail » définie comme dépendant notamment de la qualité des relations de travail, de l'organisation et du contenu du travail, de l'environnement physique, des possibilités de réalisation et de développement professionnel et de la conciliation vie professionnelle/vie privée. Selon le manuel dans sa version V2010 de juin 2009 (p.23) « Promouvoir la qualité de vie au travail traduit un engagement collectif qui implique les dirigeants, les professionnels et les partenaires sociaux.

Toutefois, nous voyons que le concept de qualité de vie au travail et celui de satisfaction au travail sont étroitement liés notamment en raison du fait que l'on opérationnalise le concept de la qualité de vie au travail par une mesure de la satisfaction au travail comme l'illustre le manuel de certification des établissements de santé. (RANDON S., 2010, P.16).

3.3. Le bien-être au travail :

La notion de bien-être au travail est étroitement liée à celle de qualité de vie au travail comme l'illustre ce numéro spécial de Travail et Changement⁸ consacré aux indicateurs de la qualité de vie au travail et qui intitule l'un de ses articles « bien-être au travail, quand l'humain retrouve sa place ».

Le bien-être 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, l'ergonomie, l'embellissement des lieux de travail, et les mesures prises par l'entreprise en matière d'environnement ». Nous voyons dans cette définition, que le concept de bien-être au travail se confond avec celui de qualité de vie au travail en reprenant les cinq grandes familles d'indicateurs qui servent à mesurer cette dernière. Nous avons cherché à connaître les différentes relations mises en évidence par la littérature entre les concepts de qualité de vie, bien-être et satisfaction au travail. Or, force est de constater que les chercheurs s'intéressent davantage aux relations entre la dimension négative des deux premiers concepts, comme l'épuisement professionnel ou le stress, et la satisfaction au travail. Aussi, au cours de notre travail de recherche, nous n'avons pas trouvé réellement d'études traitant de la relation entre les trois concepts précédemment cités. (RANDON S., 2010, P.17).

4. Le processus de satisfaction :

Le passage d'un type de besoin à un autre ne s'effectue pas d'une manière continue, évaluative pour l'ensemble des individus dans des situations problématiques non maîtrisables, non seulement freinent les progressions de satisfaction antérieures pour le maintenir et le confirmer.

On doit également retenir que la satisfaction d'un besoin engendre une autre et la situation sociale engendre d'autre situation puisqu'on ne peut jamais atteindre la satisfaction totale.

Cependant le niveau de satisfaction et en fonction le niveau d'adaptation au fil du temps d'une part et des opportunités ainsi que le moyen de satisfaction disponible dans ce processus est divisé en quatre étapes :

1ère étape : L'émergence d'un besoin, d'un désir ou d'une attente chez un individu.

2ème étape : La croyance qu'une action donnée peut réduire l'ampleur de besoin.

3ème étape : L'établissement du but particulière à atteindre.

4ème étape : la modification des besoins de départ à la suite des résultats obtenus. (FILE A., 2006).

5. Les facteurs déterminants de la satisfaction au travail :

Une multitude de variables ont été isolées et désignées comme étant des déterminants de la satisfaction au travail. De façon générale, on peut diviser ces variables indépendantes en deux catégories : celles qui se rapportent directement à des caractéristiques personnelles des travailleurs et celles qui appartiennent en propre à l'environnement organisationnel.

La première catégorie est principalement constituée d'éléments biographiques (âge, sexe, état civil, etc.), d'éléments psychologiques (traits de personnalité, professionnalisme, valeurs, etc.) et d'éléments relatifs à des qualités personnelles (niveau de productivité, salaire, rang hiérarchique, etc.). Cette catégorie de variables, qu'on qualifie d'individuelles, est de loin celles qui ont suscité le plus l'intérêt des chercheurs.

La seconde catégorie de variables, nommément variables organisationnelles, regroupe des caractéristiques propre à l'environnement de travail au sur lesquelles

l'organisation exerce, souvent par le biais de sa gestion, une influence (par exemple, culture organisationnelle, style de gestion, syndicalisation).

Un nombre important de variables a été étudié, mais nous nous limiterons à cinq facteurs influant sur le niveau de satisfaction au travail, soit l'âge, le sexe, la scolarité, la personnalité et la syndicalisation. (SHIMON D., Paris, 1996, P105.)

✓ **L'âge :**

L'âge joue un rôle de premier plan de la satisfaction au travail, car la comparaison avec les autres variables sociodémographiques comme le sexe, la scolarité, le salaire, et l'origine ethnique. Malgré cette supériorité, une certaine ambiguïté demeure quant à la nature exacte de la relation entre cette variable et la satisfaction au travail. En effet, les recherches qui ont porté sur l'influence de l'âge aboutissent à des résultats distincts selon l'époque au cours de laquelle le phénomène est étudié. Les études réalisées avant les années 1960 concluent que la relation entre la satisfaction au travail et l'âge est curvilinéaire (en forme U) : les jeunes travailleurs et les travailleurs les plus âgés seraient généralement satisfaits au travail, alors que ceux qui se trouvent à mi-carrière seraient les plus insatisfaits.

Finalement les études les plus récentes sur le sujet confirment l'hypothèse de la relation curvilinéaire (en forme U). Il apparaît donc que de nos jours les travailleurs les plus jeunes et les travailleurs les plus âgés seraient ceux qui sont les plus enclins à être satisfaits au travail. (SHIMON D., 1996, P105.)

✓ **Le sexe :**

Relation entre le sexe et la satisfaction au travail est elle aussi ambiguë, certaines études trouvent que les femmes sont aussi plus satisfaites que les hommes au travail. D'autres affirment l'inverse, alors que quelques-uns ne relèvent aucune différence dans les niveaux de satisfaction entre les sexes, il semble cependant que la nature même de la relation entre le sexe et la satisfaction au travail soit dépendant de variables connexes, ainsi ce seraient les caractéristiques associées au sexe qui confèreraient à ce facteur sa puissance explicative en ce qui concerne la satisfaction au travail les disparités entre les hommes et les femmes relativement à divers indicateurs, comme les chances d'avancement, le niveau salarie, la scolarité, le niveau hiérarchique expliqueraient mieux la relation entre le sexe et la satisfaction au travail. (TREMBLAY-BARRETTEL., 1990, P.39.)

✓ La scolarité :

L'influence du niveau de scolarité sur la satisfaction n'est pas, elle non plus, élucidée en effet, aucune relation n'a été clairement.

Les résultats de recherche empirique proposent, au gré des époques et des populations étudiées, diverse explication de la relation entre scolarité et satisfaction au travail.

Principalement se sont les relations linéaires, positives ou négatives certaines études bien que marginales, font état d'une faible relation entre le niveau de scolarité et la satisfaction si tôt réalisées, les premières études dans l'axe de l'influence de la scolarité sur la satisfaction au travail, un débat s'est fait jour, opposant les tenants d'une relation linéaire positive aux tenants d'une relation linéaire négative.

Pour la première, la satisfaction augmente proportionnellement à l'accroissement de la scolarité cette hypothèse est soutenue par l'amélioration des conditions concrètes de travail dans les postes nécessitant un niveau plus élevés d'instruction. En revanche les tenants de la relation négative avancent l'inverse, condition d'une diminution de la satisfaction associée à l'augmentation de la scolarité principale en raison de la multiplication des attentes conformément au principe de la théorie de capitale humaine bien que l'influence de niveaux d'instructions sur la satisfaction au travail soit inévitablement pondérée par l'adéquation personne- environnement.

Il demeure que la majorité des études récentes sur le sujet tendent à confirmer l'hypothèse de la relation linéaire positive, ainsi que les individus les plus scolarisés seraient ceux qui manifestent la plus grande satisfaction par rapport à leur travail. (SHIMON D., 1996, P 105. 106)

✓ La personnalité :

La personnalité est un indicateur qu'on disait très Promoteur dans l'explication de la satisfaction au travail. En ce sens, les intérêts à l'endroit de cette variable ont été multipliés et plusieurs études, selon des perspectives diverses ont tenté d'évaluer les qualités de cette variable pour la compréhension de la satisfaction au travail. Ainsi bien que la personnalité soit un facteur déterminant de la satisfaction il n'en demeure pas moins que son influence est modeste et qu'elle n'explique au plus que 5% de la variation de la satisfaction au travail (TOKAR D.M. et al., 1997, P.482).

Selon les études récentes influence globale de la personnalité sur la satisfaction au travail, reposerait principalement sur deux facteurs de second ordre, extraversion et l'évrosisme, c'est-à-dire les personnes extraverties seraient plus satisfaites au travail que

les personnes introverties, pour ce qui est du névrosisme, la stabilité émotionnelle aurait un effet positif sur la satisfaction au travail, alors que l'instabilité déterminerait l'insatisfaction. (SHIMON D., 1996, P106).

✓ **La syndicalisation :**

Les premières études s'étant intéressées à l'effet de la syndicalisation sur la satisfaction au travail ont conclu que les travailleurs syndiqués étaient moins satisfaits, et qu'il exprime par une plus faible satisfaction, mais manifeste aussi, parallèlement, une faible tendance à quitter leur emploi, l'hypothèse la plus couramment admise désormais est que la syndicalisation contribue à l'accroissement de la satisfaction au travail et à l'attachement de l'emploi des syndiqués. (SHIMON D., 1996, P 106.107)

6. Les conséquences de la satisfaction au travail :

Du côté des conséquences de la satisfaction au travail, plusieurs éléments retiennent l'attention. En effet au-delà du rendement brut, plusieurs autres conséquences reliées à ce que l'on peut considérer comme des indices du rendement indirect ont été étudiées. Que l'on parle de l'absentéisme, de roulement du personnel, ou d'autre comportement contre productifs, chacun de ces thèmes a été associé à la satisfaction au travail afin d'en comprendre la dynamique interrelationnelle. Nous aborderons dans cette section trois résultats particuliers, soit le rendement, soit l'absentéisme. (SHIMON Dolan, Paris, 1996, P107).

 **Le rendement :**

L'intérêt scientifique pour la satisfaction au travail a été de tout temps inséparable du concept de rendement ou de productivité des travailleurs. Avec l'émergence de l'école des R.H, plusieurs ont mis leurs espoirs dans le concept de la satisfaction au travail afin de comprendre les causes de rendement.

La relation entre la satisfaction au travail et le rendement s'est en fin de compte révélée peu significative. Il s'ensuit que certains auteurs réfutent l'hypothèse satisfaction-rendement et énoncent l'hypothèse inverse : le rendement d'un individu serait une condition de satisfaction au travail. Autrement dit, selon une logique causale, le rendement précéderait la satisfaction et agirait comme facteur déterminant de celle-ci.

L'absentéisme :

Comme c'est le cas en ce qui concerne le rendement, il est tout naturel de penser que le niveau de satisfaction au travail sera étroitement lié à l'assiduité des travailleurs, il est raisonnable de croire que les travailleurs satisfaits de leur travail auront moins tendance à s'absenter que ceux qui ne trouvent pas cette satisfaction dans leur environnement professionnel, en effet plusieurs études démontrent que la corrélation entre la satisfaction au travail et l'absentéisme demeure relativement faible. De façon générale la relation entre la satisfaction et l'absentéisme demeure difficile à saisir. (SHIMON D., 1996, PP.107-108)

7. Modèles théoriques de la satisfaction au travail :

7.1. Théorie des besoins de Maslow :

Selon qui, la motivation de tout individu est suscitée par la volonté de satisfaire des besoins. Dès lors que l'individu a cette volonté, il agit, il est motivé. Il observe que l'individu hiérarchise ses besoins et qu'il cherche à les satisfaire selon un ordre de priorité allant de 1 à 5 des plus élémentaires aux plus complexes.

7.2. Théorie ERG d'Alderfer :

Il propose cette théorie comme une adaptation de la théorie des besoins aux situations de travail. D'après lui, la motivation de l'individu consiste à agir en vue de satisfaire trois catégories de besoins. Contrairement à Maslow, le mécanisme de la motivation fonctionne différemment chez ce dernier. Ici, chaque besoin peut agir de manière simultanée et la motivation dépend de l'intensité d'un besoin. Cette intensité dépend elle-même du degré de satisfaction du désir : plus il est satisfait, moins il est intense, et inversement.

7.3. Théorie bi-factorielle de Herzberg :

Selon qui, il existerait des facteurs bien spécifiques qui pousseraient l'individu à agir, à être particulièrement motivé pour satisfaire certains de ses besoins. Herzberg & al. (1959) distinguent deux catégories de facteurs en milieu de travail qui interviennent de manière très différente dans le mécanisme de la motivation.

7.4. Théorie de l'équité d'Adams :

Il stipule que dans son milieu de travail, l'individu observe son environnement pour savoir s'il est traité avec équité. Si, à l'issue de cette comparaison, il est insatisfait de sa situation, l'iniquité qu'il perçoit est à l'origine d'une tension qu'il va chercher à réduire en réagissant, à se mettant en mouvement, à déployant les efforts nécessaires pour réduire le sentiment d'iniquité qui l'anime. C'est ce qui explique sa motivation. Adams précise que tout travailleur compare ce qu'il apporte à son travail (sa compétence, son temps, sa bonne volonté, son expérience...) et ce qu'il en reçoit (un salaire, de l'estime, une tâche intéressante, des avantages sociaux,...) avec ce que d'autres travailleurs apportent et reçoivent. C'est de cette comparaison que naîtra le sentiment de justice ou d'injustice. (ABANG-SAKO A., 2010, P.73).

Partie pratique

Chapitre IV: Présentation de l'organisme d'accueil et analyse et

Chapitre V: interprétation des résultats

Chapitre IV:

Présentation de l'organisme d'accueil et analyse et interprétation des résultats

I. Présentation de l'organisme d'accueil

- 1. Historique**
- 2. Nature juridique de l'entreprise**
- 3. La situation géographique de la SARL Rodéo**
- 4. Les missions et objectifs de l'entreprise**
- 5. L'activité de Rodéo**
- 6. La politique de la marque**
- 7. L'environnement concurrentiel de la société**
- 8. Les composantes de la Direction Générale**
- 9. L'effectif de l'entreprise**

II. Analyse et interprétation des résultats

- 1. Les caractéristiques de l'échantillon**
- 2. Analyse des questionnaires**
 - 3. Interprétation des résultats**

Présentation de l'entreprise

1. Historique :

La marque RODEO est née juste après l'indépendance en 1965, ses trois fondateurs ont voulu lancé leur entreprise pour satisfaire localement les besoins des citoyens en boissons gazeuses, vu la qualité de ses produits la marque se voyait prendre de l'élan d'où l'exigence d'acquérir un nouveau matériel afin de satisfaire la demande qui ne cessait d'augmenter, avec sa nouvelle acquisition en 1981 la marque se lançait dans la région de Béjaia-Sétif, Jusqu'en 1988 un autre matériel a été acquis pour renforcer la position concurrentielle et de gagner toujours du terrain à la concurrence, et de se lancer sur tout l'Est du pays.

En 1995 l'entreprise s'est transformé en SNC Boissons Rodeo six jeunes associés la constituaient et ce pour donner une nouvelle vision de management, depuis la marque RODEO a pu pénétrer efficacement quasiment tout l'Est du pays, et dans le but de voir la boisson RODEO consommée dans tout le territoire national, et satisfaire l'ambition des fondateurs de la marque pour qu'elle devienne une marque leader par la qualité de ses produits et le comportement sociétal qu'elle se voit responsable pour servir aux mieux tout le monde, un investissement de l'ordre de 154 000 000,00 DA à fait l'objet d'acquisition en 2005 d'un matériel automatique sophistiqué digital Italien, devenue alors Sarl LimonaderieRodeo, depuis 2005 en plus des boissons gazeuses qu'elle commercialise la société Rodeo se lance dans les boissons aux fruits naturels.

Récemment (décembre 2012) la Sarl LimonaderieRodeo pénètre le marché avec deux lignes de produits nouvelles :

- L'une dans la boisson gazéifiée qui renferment les marques suivantes :
 - CRISTO au goût différent.
 - MOCA COLA.
- L'autre dans la boisson énergétique dénommée « T N T » destinée aux étudiants, sportifs et travailleurs de tous les niveaux.

2. Nature juridique de l'entreprise :

RODEO est une société à responsabilité limitée (SARL) à caractère industrielle et commercial où la responsabilité est limitée jusqu'à concurrence des apports, et qui présente des caractéristiques d'une société mixte

a)- Commerciale : Une fois les matières premières transformées en produits finis, l'entreprise procède à leur commercialisation après avoir déterminé leur prix.

b)- Industrielle : elle achète des matières premières et fourniture qu'elle transforme en produits finis.

3. La situation géographique de la SARL RODEO:

L'entreprise est située à environ 11 km du chef-lieu de la daïra d'Akbou et à 70 km du chef-lieu de la wilaya de Bejaia. Sa superficie est de presque 9000 m² dont 2500 m² est bâtie.

4. Les missions et objectifs de l'entreprise :

La SARL RODEO a pour mission principale de développer la production et d'assurer la qualité de conditionnement des boissons produites à des prix compétitifs pour la satisfaction des clients. Elle a comme objectifs :

- *Commerciaux :*

- L'extension de ses produits sur le territoire national (développer la part de marché);
- Développer la gamme.
- L'optimisation de ses offres d'emploi sur le marché du travail ;
- positionner ses produits sur tout le marché national et accroître la notoriété.

- *De Rentabilité :*

- Augmenter le chiffre d'affaires
- Accroître le profit
- Productivité.

5. L'activité de RODEO :

L'activité de l'entreprise est la production de boissons non alcoolisées :

- Boissons fuitées
- Boissons gazeuse
- Boissons lactées aux fruits
- Boissons énergétiques

6. La politique de la marque :

La Sarl RODEO a opté pour une appellation pour chaque ligne de produit

- Fakiolé pour les boissons lactées aux fruits
- Tonnerre et TNT pour les boissons énergétiques
- RODEO, CRISTO et MOCA COLA au goût différent pour les sodas.

7. L'environnement concurrentiel de la société :

La Sarl Rodeo évolue dans un environnement concurrentiel très étroit, et ce vu le nombre important de producteurs de boissons, pour faire face la Sarl Rodeo accentue son travail sur la qualité de ses produits et la fidélisation de sa clientèle en lui offrant des services concluants et des avantages conséquents.

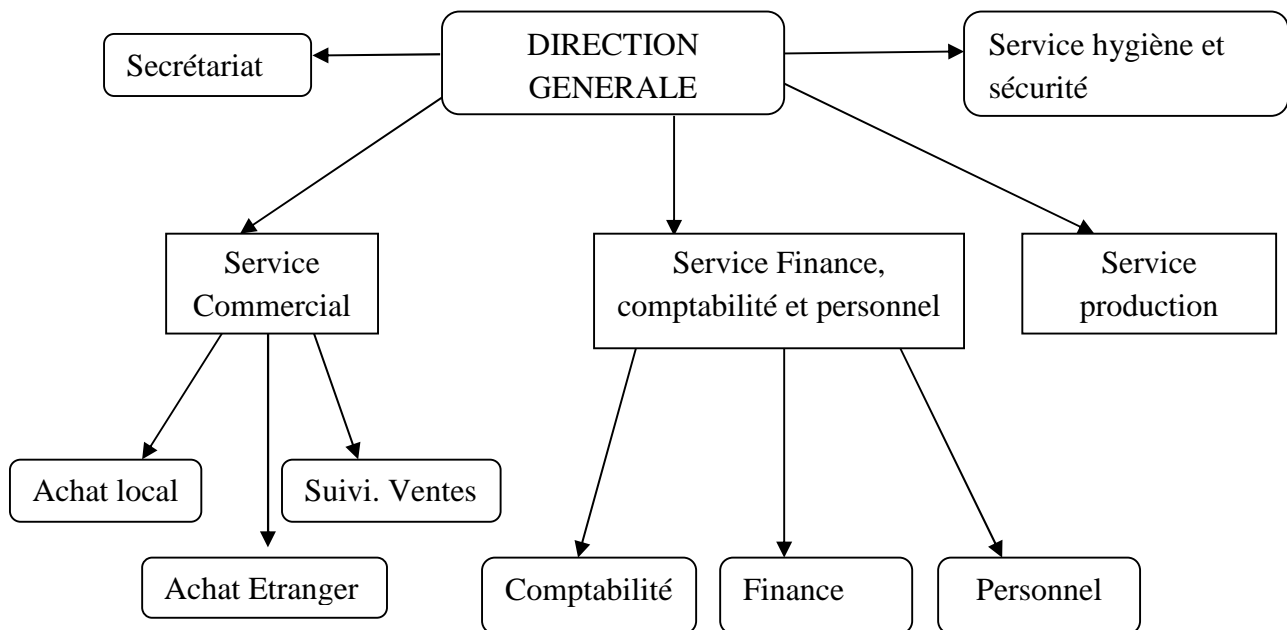
8. Les composantes de la Direction Générale :

L'organisation mise en place consiste en la mobilisation des ressources humaines, matérielles et financières pour atteindre les objectifs demandés par le groupe.

La direction générale est composée d'un secrétariat et de quatre services (Voire l'organigramme) qui sont comme suite :

- ❖ Service Finance, comptabilité et personnel ;
- ❖ Service Commercial ;
- ❖ Service production ;
- ❖ Service hygiène et sécurité.

Organigramme de la Direction générale :



9. L'effectif de l'entreprise :

Actuellement l'effectif de RODEO est de 126 reparté en trois catégories socioprofessionnelles selon le service finance, comptabilité et personnel, RODEO compte :

- Cadres 10 ;
- Agent de maîtrise 27;
- Agent d'exécution 89.

Et selon ce même service ces différentes catégories socioprofessionnelles sont reparties entre les unités de production, l'administration et la gestion des projets de l'entreprise.

Chapitre V:

Analyse et interprétation des résultats

- 1. les caractéristiques de l'échantillon (les données personnelles)**
- 2. analyse des questionnaires**
- 3. Interprétation des résultats**

1. Les caractéristiques de l'échantillon : (les données personnelles) :

Dans cette partie nous allons étudier les caractéristiques de notre échantillon d'étude suivant le premier axe de questionnaire qui a été consacré pour les données personnelles (fiche signalétique).

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

Sexe	Fréquence	Pourcentage %
Masculin	66	89,19%
Féminin	8	10,81%
Total	74	100%

A travers les données de ce tableau, on constate que les membres de l'échantillon sont la majorité de sexe masculin estimée de 89,19 %, quand à la catégorie de sexe féminin qui représente seulement 10,81 %.

Cela justifie par une augmentation continue de la présentation de l'homme sur le lieu de travail, qui prévient à une domination prouvée de sexe masculin qui est phénomène connu partout dans les pays en voie de développement. Alors on a conclu que le sexe masculin est le plus adéquat dans la plupart des postes de travail, qui exige beaucoup d'effort physique.

L'orientation de sexe masculin vers les filières techniques et les tâches et les tâches de maintenance qui exige d'effort physique qu'est favorable pour le sexe masculin, par contre le sexe féminin est orienté beaucoup plus pour exécuter des tâches administratives, cela explique le besoin de l'entreprise, à des compétences masculines qui répond d'avantage aux différents besoins techniques et organisationnelles de cet entreprise.

Tableau n° 02 : la répartition de l'échantillon selon l'âge :

Trancha d'âge	Fréquence	Pourcentage %
20 - 30ans	22	29,73
31 - 40 ans	31	41,89
41 - 50 ans	15	20,27
Plus de 50 ans	6	08,11

D'après ce tableau qui représente la répartition de la population d'étude selon l'âge, on remarque que la catégorie la plus dominante est celle de (31-40) avec un taux de presque 42% suivi de ceux qui sont âgés de (20-30) avec un taux de presque 30% , puis de celle de (41-50) avec un taux de 20%, enfin celle de plus de 51 ans avec un taux de 8%. On conclue que, la catégorie d'âge (31- 40 ans) qui domine l'effectif de l'échantillon de l'entreprise et cela est expliqué par la stabilité des salariés et le besoin de l'entreprise, d'un effectif qui ont plus d'ancienneté qui répondent aux différents besoins économiques, organisationnels et sociaux de cette entreprise.

Tableau n° 03 : La répartition de l'échantillon selon ancienneté :

Ancienneté	Fréquence	Pourcentage %
[1ans - 10 ans]	34	45,95
[11ans - 20 ans]	28	37,84
[21ans - 30 ans]	10	13,51
31 ans et plus	2	02,70
Total	74	100

Ce tableau affirme que, avec un taux de 46 % de l'échantillon ce sont dans la tranche de l'expérience [1ans -10ans], puis viendra la tranche [11 – 20ans] avec un taux de 38 %, en suite pour la tranche [21 – 30 ans] avec un taux de 13 %, et seulement 2 % pour la tranche de 30 et plus.

On constate que la plus part des salariés de l'entreprise RODEO sont nouveaux vu l'extension effectuée par l'entreprise avec l'arrivée de nouvelles lignes de productions, aussi en remarque une situation de stabilité au travail.

Tableau n° 04 : La répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle :

Catégorie socioprofessionnelle	Fréquence	Pourcentage %
Cadre	7	09,46
Agent de maîtrise	21	28,38
Agent d'exécution	46	62,16
Total	74	100

D'après les données statistiques de ce tableau, on remarque que la catégorie des agents d'exécution est plus représentée avec un taux de 62,16% suivi de la catégorie des agents de maîtrise avec un pourcentage de 28,38%, et enfin de la catégorie des cadres avec un pourcentage minimale de 9,46 % de l'ensemble des éléments de l'échantillon de 74. D'après ces résultats on peut dire que l'entreprise RODEO emploie beaucoup plus les agents d'exécution et les agents de maîtrise que l'autre catégorie professionnelle, et à chaque fois les postes hiérarchiques supérieurs sont aussi restreints. Cela est justifié par la sensibilité des postes de cette organisation.

2. Analyse des questionnaires :

2.1. Analyse du questionnaire du stress au travail selon le modèle deKARASEK :

Tableau n° 5 : calcule des scores de la demande psychologique de la latitude décisionnelle et de soutien social pour les salariés

Axe	La demande psychologique	Latitude décisionnelle	Soutien social
Score EF	$Q10+Q11+Q12+5(5-Q13)+Q14+Q15+Q16+Q17+Q18$	$4(Q4)+4(5-Q6)+4(Q8)+2(5-Q2)+2(Q5)+2(Q7)+2(Q1)+2(Q3)+2(Q9)$	$Q19+Q20+Q21+Q22+Q23+Q25+Q26$
01	24	70	31
02	11	86	22
03	25	58	21
04	30	76	25
05	21	66	24
06	20	66	26
07	25	60	21
08	26	76	22
09	31	42	17
10	25	58	21
11	23	68	28
12	27	56	19
13	18	56	20
14	22	50	22
15	30	46	18
16	26	76	22
17	27	56	19
18	26	76	22
19	31	42	17
20	25	58	21
21	30	76	25
22	18	56	20
23	20	60	22
24	30	46	18
25	25	60	21
26	23	66	23
27	22	50	22
28	27	56	19
29	31	42	17
30	26	82	21
31	25	60	21
32	27	56	19
33	22	52	23
34	30	76	25
35	25	60	21
36	30	80	16
37	23	52	25

38	27	56	19
39	21	68	30
40	28	74	16
41	25	58	21
42	31	42	17
43	25	58	21
44	22	50	22
45	26	76	22
46	27	56	19
47	22	72	20
48	25	60	21
49	25	58	21
50	18	56	20
51	26	70	23
52	24	84	26
53	25	60	21
54	14	70	19
55	26	76	22
56	21	72	15
57	30	76	25
58	25	58	21
59	25	58	21
60	22	66	26
61	20	52	24
62	27	56	19
63	30	46	18
64	22	50	22
65	25	58	21
66	25	60	21
67	19	76	25
68	22	52	22
69	20	64	22
70	30	46	18
71	26	76	22
72	25	58	21
73	27	56	19
74	18	56	20
Total	1823 : 74 =24,64	4552 : 74 = 61,51	1578 : 74 =21,32

➤ **Axe 1 : demande psychologique**

Calcul du score de la demande psychologique :le score de demande psychologique est donné par la formule suivant :

$$Q10+Q11+Q12+ (5-Q13) +Q14+Q15+Q16+Q17+Q18=$$

➤ **Axe n° 02 : Latitude décisionnelle** : elle regroupe trois sous axes :

Calcul de score de latitude décisionnelle : le score de « latitude décisionnelle » est donné par la formule suivante :

$$4xQ4+4x(5-Q6)+4x(Q8)+2x(5-Q2)+2x(Q5)+2x(Q7)+2x(Q1)+2x(Q3)+2x(Q9)=$$

➤ **Axe n° 03 : Soutien social** : distingue le soutien professionnel ou émotionnel, en provenance des supérieurs ou des collègues.

Calcul de score de soutien social : le score de soutien social est donné par la formule suivante : $Q19+Q20+Q21+Q22+Q23+Q24+Q25+Q26$

Dans ce tableau on a calculé les scores de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et de soutien social pour tous les salariés enquêtés en suite on a calculé la moyenne de chaque axe.

Afin de respecter la chronologie des axes de questionnaire, nous allons procéder de la même façon et allons analyser les réponses recueillies en commençant d'abord par la demande psychologique, ensuite, la latitude décisionnelle, en fin le soutien social.

D'après le calcul des scores de la demande psychologique, et selon le manuel de Modèle de stress de Karasek (*qui indique que la forte demande psychologique doit être Supérieure au score 20*). On obtenu un score de **24,64** ce qui signifie une **forte demande psychologique**.

D'après ces données, on peut dire que notre échantillon au sein de l'entreprise RODOE est en situation de tension (Job striant).

D'après le calcul des scores de latitude décisionnelle, et selon le manuel de modèle de stress de Karasek (*qui indique que le forte de latitude décisionnelle doit être supérieur au Score 71*). On a obtenu un score de **61,51** et d'après ce score on peut dire que les salariés de RODEO ont une faible latitude décisionnelle.

“JOB STRAIN”

Le « Job strain » ou « tension au travail » est la combinaison faible latitude/forte demande. En pratique, si le score de demande psychologique est supérieur à 20 et le score de

latitude décisionnelle inférieure à 71, le salarié est dans le cadran « tendu », et donc considéré en situation de « job strain ».

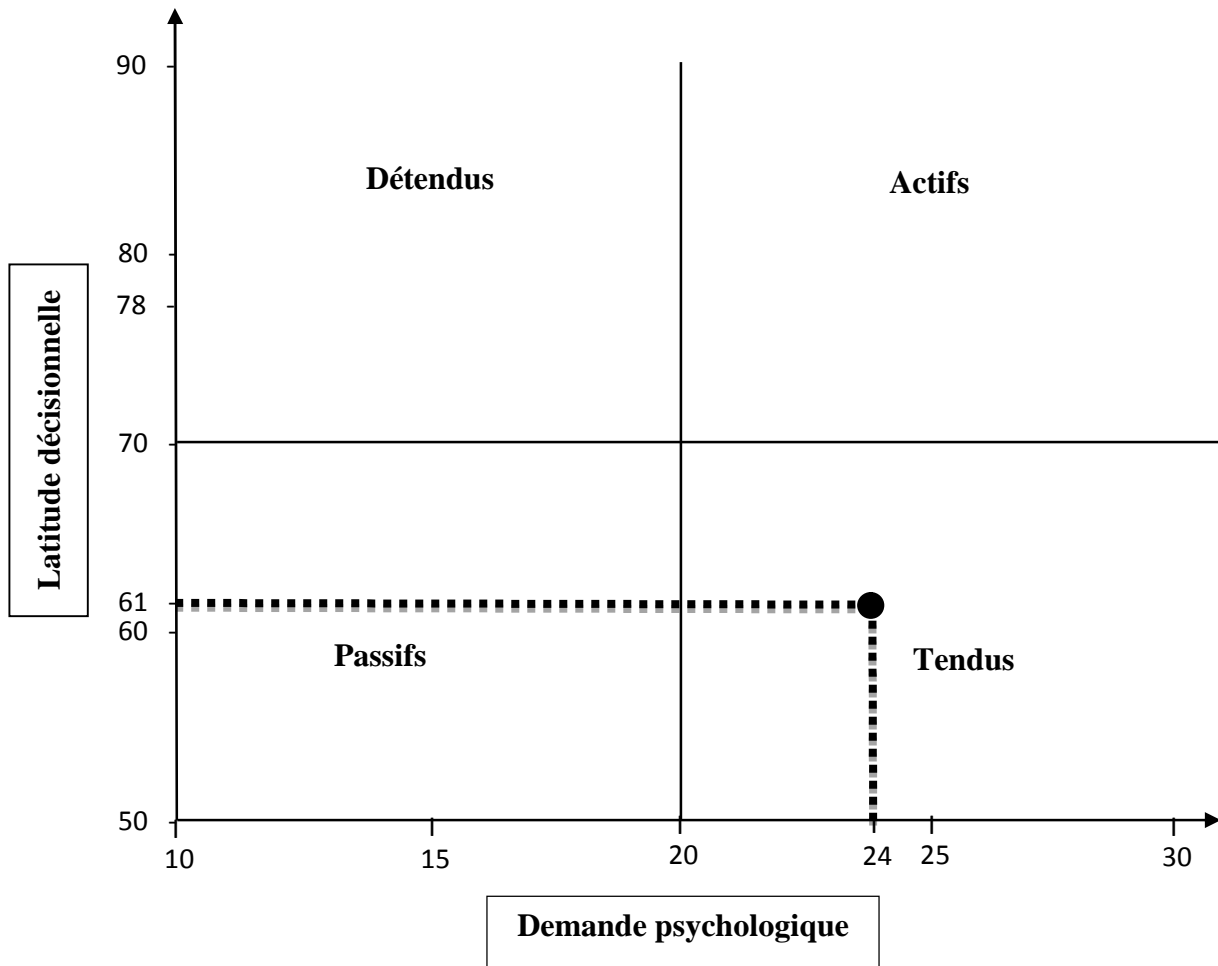


Figure N° 6 : évolution de niveau de stress au travail.

La figure au-dessus représente le niveau de stress chez les salariés de l'entreprise RODOE, l'axe des ordonnées montre l'échelle des scores de la latitude décisionnelle et l'axe des abscisses montre l'échelle des scores de la demande psychologique.

Le point cercle au centre de schéma représente la rencontre du score demande psychologique (DP) et le score de latitude décisionnelle (LD) dans la zone type des personnes évaluées. On constate que le point cercle est dans la zone personne détendu.

Les facteurs psychosociaux au travail sont des facteurs de risque reconnus pour la santé. Le questionnaire de Karasek est devenu le principal outil d'évaluation des facteurs psychosociaux au travail. Ce questionnaire est un questionnaire d'évaluation collective

dubien-être au travail qui permet d'évaluer globalement la santé mentale au sein d'une entreprise.

Dans ce tableau on a calculée le score de soutien social pour tous les salariés.

D'après le calcul des scores de soutien social, et selon le manuel de modèle de stress de KARASEK (*qui indique que l'**Isostrain** est la combinaison d'une situation de job strain et d'un faible soutien social, inférieure à 24*).

Nous avons obtenu un score de 21,32 qui est inférieur au score moyen (24). Selon ce score on peut dire que les salariés de RODEO ont un faible soutien social donc une situation d'Isostrain.

2.2. Analyse de questionnaire de satisfaction de Minnesota :

➤ Axe 01 : Les conditions de travail :

Tableau n° 6 : les points de vues des enquêtés concernant leurs satisfaction au milieu de travail : Q2. Q8. Q15

	Très Insatisfait		Insatisfait		Ni satisfait Ni Insatisfait		Satisfait		Très satisfait		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Condition de travail	3	4,05	7	9,46	34	45,95	26	35,13	4	5,40	74	100
Stabilité d'emploi	5	6,76	16	21,62	15	20,27	25	33,78	13	17,57	74	100
Charge de travail	3	4,04	20	27,03	37	50	7	9,46	7	9,46	74	100

Le tableau au-dessus montre la satisfaction des salariés dans leur milieu de travail, il se traite en trois questions selon les points suivants :

- La question 2 : *êtes-vous satisfait par des conditions de travail.*

On constate que la majorité des salariés sont (Ni satisfait, ni insatisfait) par des conditions de leur travail avec un pourcentage de 45,95 %, 35,13 % des salariés sont (Satisfaits) et 5,40% seulement sont (Très satisfaits).

Par contre un taux inférieure, 9,46% des salariés enquêtés indiquent que sont(Insatisfaits) et seulement 4,05 % sont (très insatisfaits).

D'après ces taux on peut dire que l'entreprise RODOE offre aux salariés des conditions de travail adéquat à leur aisance, mais il existe des manques au niveau infrastructure et moyen de protection que l'entreprise cherche à régler au fur et à mesure.

- La question 8 : *Êtes-vous satisfait par la stabilité de votre emploi.*

On remarque que la plupart des membres enquêtés sont (Satisfaits) de la stabilité de leur emploi avec un taux de 33,78 % et d'autre taux des salariés 17,57 % sont (Très satisfait), sans

oublier ceux qui sont (Ni satisfait, ni insatisfait) avec un taux de 20,27%. En revanche, un taux baisse des salariés par 21,62 % sont (Insatisfait) et 6,76% sont (Très insatisfait).

Ces chiffres nous ont montré que l'entreprise RODOE garanti la plus part des postes de ces salariés.

- La question 15 : *Êtes-vous satisfait de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail.*

On ne aperçoit que la moitié des salariés avec un taux de 50% sont (Ni satisfait, ni insatisfait) d'être occupés tout le temps au cours de la journée, sont (Insatisfait) 27,03 % et sont (Très insatisfait) 4,04%. En contrepartie, avec un même un taux de 9,46% des salariés sont (Satisfait) et (Très satisfait) de la charge de travail.

Ces chiffres montrent que l'entreprise de RODOE, c'est une entreprise chargé de travaux, et la charge se déponde de poste à une autre.

Tableau n° 7 : Les réponses des salariés sur leurs satisfactions par rapport à la politique administrative de l'entreprise : Q12, Q13, Q14, Q17

Réponse Question	Très insatisfait		Insatisfait		Ni satisfait Ni insatisfait		Satisfait		Très satisfait		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Règles d'entreprise appliquée	8	10,81	27	36,49	18	24,32	18	24,32	3	4,05	74	100
le salaire	24	32,43	33	44,59	2	2,70	12	16,22	0	0	74	100
Prise de décision	8	10,81	30	40,54	20	27,03	8	10,81	6	8,11	74	100
Travail individuel	5	6,76	8	10,81	18	24,32	22	29,73	21	28,38	74	100

Le tableau ci-dessus montre la satisfaction des salariés devant les règlements de l'entreprise, certaines questions posées aux salariés peuvent expliquer leurs satisfactions envers les points suivants :

La question 12 : *Êtes-vous satisfait de la manière dont les règles et les procédures interne de l'entreprise sont mises en application.*

On constate que la majorité des salariés enquêtés avec un taux de 36,49 % sont (Insatisfaits) de l'application des règles et des procédures internes de l'entreprise, et 10,81 % sont (très insatisfaits). Par contre, un taux de 24,32 % des salariés enquêtés sont (Satisfaits) de l'application des règles et des procédures internes de l'entreprise et 4,05 % sont (Très satisfaits). Un taux de 24,32 % des salariés enquêtés ont répondu (Ni satisfait, ni insatisfait).

On peut comprendre avec ces statistiques qu'on a obtenu, que l'entreprise RODOE contient des règles et des procédures internes, mais elles ne sont pas mises en application.

- La question 13 : *Êtes-vous satisfaits de votre salaire par rapport à l'importance au travail que vous faites.*

La plupart des membres enquêtés d'un taux 44,59 % sont (Insatisfait) de leur salaire par rapport à l'importance au travail qu'ils font, de même titre 32,43% des salariés sont (Très insatisfait) de leur salaire. En revanche, un taux pas élevé des salariés est 16,22 % indique(Satisfait) de leur salaire par rapport au travail qu'ils font et 2,70% sont (Ni satisfait, ni insatisfait). Un taux nul est (Très Satisfait).

A partir de données obtenues, on constate que les salariés de l'entreprise de RODOE sont mécontents par leurs salaires.

- La question 14 : *As-tu des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative.*

On ne perçoit que la majorité de la population enquêtée avec pourcentage de 40,54 % sont (Insatisfait) d'être capable de prendre des décisions avec leur propre initiative, et 10,81 % sont (Très insatisfait). En contrepartie, un taux inférieure par 10,81 % des salariés sont (Satisfait) et seulement % 8,11 des salariés sont (Très satisfait). Un taux neutralise de 27,03% des salariés sont (Ni satisfait, ni insatisfait).

Les chiffres trouvés s'appariaient que dans l'entreprise de RODOE, les salariés ne sont pas libres dans la prise de décision, chaque salarié a une voie Hiérarchique que lui montre quoi faire.

-La question 17 : *Des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi.*

On constate que la majorité des salariés sont (Satisfaits) de travailler seuls dans leur emploi avec un pourcentage de 29,73 %, et 28,38 % des salariés sont (Très satisfaits). Par contre un taux inférieur, 10,81% des salariés enquêtés indiquent que sont (Insatisfaits) de travailler seuls

dans leur emploi et seulement 6,76 % sont (très insatisfaits). Un taux égale à 24,32 % des salariés est nulle (Ni satisfait, ni insatisfait).

On comprend par ces taux, que l'entreprise RODOE adapte une politique de travail collectif pour augmenter la productivité, mais les salaires favorisent un travail individuel.

➤ **Axe 02 : utilisation des compétences personnelles :**

Tableau n° 8 : Les réponses des salariés sur leurs satisfactions par rapport à l'utilisation des compétences personnelles : Q1, Q3, Q7, Q9, Q10, Q11, 16 :

Réponse Question	Très insatisfait		Insatisfait		Ni satisfait Ni insatisfait		Satisfait		Très satisfait		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Possibilité d'avancement	23	31,08	15	20,27	15	20,27	16	21,62	5	6,76	74	100
Variété des tâches	0	0	9	12,16	26	35,13	35	47,30	4	5,41	74	100
Engagement sans hésitation	0	0	8	10,81	15	20,27	29	39,19	11	14,86	74	100
Aide des collègues	2	2,70	7	9,46	22	29,73	31	41,89	12	16,22	74	100
Montrer la manière de faire des choses	7	9,46	14	18,82	19	25,68	17	22,97	17	22,97	74	100
Utilisation des capacités	0	0	19	25,68	13	17,57	31	41,89	11	14,86	74	100
Travailler par des méthodes spécifiques	17	22,97	13	17,57	29	39,19	9	12,16	6	8,11	74	100

Le tableau ci-dessus montre la satisfaction des salariés par rapport à l'utilisation des compétences personnelles, certaines questions posées aux salariés peuvent expliquer leurs satisfactions envers les points suivants :

- La question une : *Êtes-vous satisfait de vos possibilités d'avancement.*

La plupart des membres enquêtés d'un taux 31,08% sont (Très insatisfait) de leur avancement au travail, de même titre 20,27 % des salariés sont (Insatisfait) de leur avancement avec un même taux ils sont nulle (Ni satisfait, ni insatisfait). En revanche, un taux pas élevé des salariés est 21,62% indique (Satisfait) de leur avancement au travail et seulement 6,76 % sont (Très satisfait).

- La question 03 : *des possibilités de faire des choses de temps en temps.*

On perçoit que la majorité de la population enquêtée avec pourcentage de 47,30 % sont (Satisfait) d'être capable de faire des choses différents de temps en temps, et 5,41 % sont (Très satisfait). En contrepartie, un taux inférieur par 12,16% des salariés sont (Insatisfait) et personne ne réponde à la case (Très Insatisfait). Un taux neutralise de 35,13 % des salariés sont (Ni satisfait, ni insatisfait).

- La question 07 : *Des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraire*

À votre conscience. .

On remarque que la plupart des membres enquêtés sont(Satisfaits) de la capacité de faire des choses qui n'a pas contraire à leur Conscience avec un taux de 39,19%, et d'autre taux des salariés 14,86 % sont(Très satisfait). En revanche, un taux baisse des salariés par 10,81 % sont (Insatisfait) et 10,81% sont (Très insatisfait). Un taux annulé des salariés avec 20,27 % (Ni satisfait, ni insatisfait).

- La question 09 : *Des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise.*

On Constate que la majorité des salariés enquêtés avec un taux de 41,89% sont(Satisfaits) d'aider gens dans l'entreprise, et 16,22 % sont (Très satisfaits). Par contre, un taux plus baisse de 9,46% des salariés enquêtés sont (Insatisfaits) d'aider les gens dans l'entreprise et 2,70 % sont (Très insatisfaits). Un taux nulle, de 29,73 % des salariés enquêtés sont répons (Ni satisfait, ni insatisfait).

- La question 10 : *des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire.*

On constate que avec un même taux la majorité des salariés sont (Satisfaits) et (Très satisfaits)de montrer aux gens ce qu'il faut faire avec un pourcentage de 22,97 %. Par contre un taux inférieur, 18,82 % des salariés enquêtés indiquent que sont (Insatisfaits) de montrer

comment travailler, et seulement 9,46 % sont (très insatisfaits). Un taux égale à 25,68 % des salariés est nulle (Ni satisfait, ni insatisfait).

- La question 11 : *Des possibilités de faire de choses qui utilise vos capacités.*

On perçoit que la majorité de la population enquêtée avec pourcentage de 41,89% sont (Satisfait) de faire des choses qui utilise leurs capacités, et 14,86% sont (Très satisfait). En contrepartie, un taux inférieur par 25,68% des salariés sont (Insatisfait) d'utiliser leurs capacités pour faire des choses, et pas de réponse à la case (Très insatisfait). Un taux neutralise de 17,57 % des salariés sont (Ni satisfait, ni insatisfait).

- La question 16 : *Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail.*

La plupart des membres enquêtés d'un taux 22,97 % sont (Très insatisfaits) d'avoir des possibilités d'essayer leurs méthodes pour réaliser le travail, de même titre 17,57 % des salariés sont (Très insatisfait). En revanche, un taux pas élevé des salariés est 12,16 % indique (Satisfait) de par des possibilités d'essayer leurs propres méthodes pour la réalisation de travail et seulement 8,11% sont (Très satisfait). Un taux nulle de 39,19 % est (Ni satisfait, ni Insatisfait).

A partir des chiffres qu'on a obtenus dans cette question, on peut comprendre que les salariés de l'entreprise de ROODE ne sont pas autonome d'utiliser leurs propres méthodes dans le processus de production, l'entreprise doit adapte un programme de travail doit respecter par les salariés et surtout les machines qui se roulent par un mode d'emploi destiné aux opérateurs. Dans ce cas, le salarié est un agent n'est pas un acteur.

Tableau n° 9 : Les réponses des salariés par rapport aux relations socioprofessionnelles : Q4, Q5, Q6, Q18, Q19, Q20 :

Réponse Question	Très insatisfait		Insatisfait		Ni satisfait Niinsatisfait		Satisfait		Très satisfait		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Votre importance par rapport aux autres	6	8,11	17	22,97	17	22,97	15	20,27	19	25,68	74	100
Rapport humaine de supérieure	7	9,46	29	39,19	13	17,57	21	28,37	4	5,41	74	100
Compétence technique de supérieure	3	4,05	28	37,84	13	17,57	26	35,13	4	5,41	74	100
Relations entre les collègues	1	1,35	9	12,16	24	32,43	34	45,95	6	8,11	74	100
Compliment de bon travail	3	4,05	22	29,73	29	39,19	12	16,22	8	10,81	74	100
Sentiment d'accomplissement de travail	1	1,35	1	1,35	6	8,11	26	35,13	40	54,05	74	100

Le tableau au-dessus montre la satisfaction des salariés devant certaines situations par des relations professionnelle soit avec le supérieur soit avec les camarades, on a constaté pour chaque situation les statistiques suivantes :

- La question 04 : *êtes-vous satisfait de votre importance aux yeux des autres.*

Dans cette situation, on constate que la majorité des salariés enquêtés sont avec un pourcentage de 25,68% (très satisfaits) et 20,27% sont satisfaits. Par contre un taux Inférieurs de 22,97 % des salariés sont insatisfaits et seulement 8,11 % sont très Insatisfait. Un taux neutralise de 22,97% des salariés sont (Ni satisfait, ni insatisfait).

- La question 05 : *êtes-vous satisfait de la manière dont votre supérieure dirige Ses employés (rapport humaine) ?*

On ne perçoit que la majorité des membres enquêtés sont (Insatisfait) de la manière de diriger adapté par le supérieure avec un taux égale de 39,19%, et ainsi 9,46% sont (Très insatisfait). En revanche, un taux moins élevé qui est de 28,37% des salariés enquêtés sont (Satisfait) et 5,41% sont (Très satisfait). Un taux nulle de 17,57% est (Ni satisfait, ni Insatisfait).

- Pour la question 06 : relative aux compétences techniques : *êtes-vous satisfait*

De la compétence de votre supérieure dans la prise de décision ?

On perçoit Qu'un taux le plus élevé des salariés enquêtés qui arrive à 37,84% est(Insatisfait) par des compétences techniques de leurs supérieurs ainsi que 4,05% est (Très insatisfait). En revanche, 16,22 % des salariés enquêtés sont (Satisfait) par les compétences techniques de leurs supérieurs et 5,41% sont (Très satisfait). Un taux nulle des éléments enquêtés par 33,78% est (Ni satisfait, ni insatisfait).

-La question 18 :*êtes-vous satisfait de la manière dont vos collègues s'entendent entre eux ?*

Dans ce cas, on remarque que la plupart des salariés sont(Satisfait) de la manière qu'entendent les enter eux dans le milieu du travail avec un pourcentage 45,95 % et 8,11% sont (Très satisfaits). Par contre, avec un taux inférieur de 12,16 % des salariés sont (Insatisfaits) et seulement1,35% sont(Très insatisfait). Un taux nul pour la réponse (Ni satisfait ni Insatisfait) de 32,43 %.

- La question 19 :*êtes-vous satisfait à des compliments que vous recevez dans la réalisation d'un bon travail ?*

On constat que avec un taux de 29,73% des salariés sont(insatisfait) par rapport aux compliments qui reçoivent dans la réalisation d'un bon travail et4,05 % sont (Très insatisfaits). Et par contre, un taux inférieurs de16,22% des salariés sont (Satisfait) et avec10,81% seulement sont (Très satisfait). Un taux nulle pour la réponse (NiSatisfait ni insatisfait) pour 39,19%.

- La question 20 :*êtes-vous satisfait du sentiment d'accomplissement que vous retiré de votre travail ?*

On a remarqué que la plupart des salariés sont (Très satisfaits) de ces sentiments d'accomplissement que ils retirent de leurs travail avec un pourcentage de 54,05% et 35,13%

sont (Satisfait). Par contre, avec un même taux inférieur de 1,35% des salariés sont (Insatisfait) et (Très insatisfait). Un taux nul pour la réponse (Ni satisfait ni Insatisfait) pour 8,11 %.

Alors on peut constater dans le tableau des relations socioprofessionnelles que la majorité des salariés sont insatisfaits par rapport au climat interne de l'entreprise RODEO, la relation entre les salariés est bonne mais avec les supérieurs elle est distante, ce qui signifie que dans cette petite entreprise la situation relationnelle est faible, dans les cas où les salariés sont insatisfaits de leurs importance aux yeux des autres dans le milieu de travail et aussi ils sont insatisfaits de la manière que leur supérieurs dirige ses employés (le rapport humaine) et tout ne faisant pas confiance aux capacités de leurs supérieurs, ensuite ils sont satisfaits de la manière dont les collègues s'entendent entre eux. Enfin on peut dire que tous ceux qu'on a analysés conduit vers une faible relation socioprofessionnelle entre les salariés de cette entreprise ce qui engendre la création d'un climat défavorable pour la réalisation d'un bon travail.

2.3. Analyse de questionnaire sur les sources du stress au travail :

➤ **Axe 01 : Les conditions de travail :**

Tableau n° 10: Les réponses des salariés par rapport aux **conditions de travail Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 :**

Questions	Réponses				Total	
	Oui		Non		FR	%
	FR	%	FR	%		
1. Votre travail est-il lié à votre spécialité ?	41	55,41%	33	44,59%	74	100
2. Selon vous les conditions de travail sont-elles favorable ?	46	62,16%	28	37,84%	74	100
3. votre lieu de travail est-il suffisamment éclairé ?	54	72,97%	20	27,03%	74	100
4. votre lieu de travail est-il suffisamment chauffé ?	41	55,41%	33	44,59%	74	100
5. Existe-il un climatiseur fonctionnel dans votre lieu de travail ?	29	39,19%	45	60,81%	74	100
6. Ya-t- il du bruit sur votre lieu de travail ?	31	41,89%	43	58,11%	74	100
7. Etes-vous exposé aux poussières ou aux fumées dans votre lieu de travail ?	21	28,38%	57	77,02%	74	100

Ce tableau représente les avis des enquêtés concernant les conditions de travail.

-Question une : l'avis des enquêtés sur la question de spécialité au milieu de travail ont opté pour un taux 55,41% pour oui et le reste qu'est de 44,59% pour non, la majorité qui a répondu pour oui sont des salariés avec une certaine expérience au sein de l'entreprise RODOE et qui sont diplômés.

-Question 2 : on constate que la majorité des salariés ont opté pour un oui de taux 62,16% et le reste pour le non de 37,84% les salariés sont satisfaits de leur travail.

-Question 3 : on remarque que la majorité des salariés trouvent que le lieu de travail est éclairé avec un taux de 72,97% et 27,03% trouvent que leur lieu de travail manque d'éclairage.

-Question 4 : on constate qu'un peu plus de la moitié des salariés trouvent leur lieu de travail chauffé avec un taux de 55,41% et à un taux inférieur de 44,59% trouvent que leur lieu de travail manque de moyen de chauffage.

-Question 5 : on perçoit que la majorité des salariés ont répondu non pour l'existence d'un climatiseur fonctionnel dans leur lieu de travail avec un taux de 60,81%. et 39,19% ont répondu oui il existe d'un climatiseur fonctionnel dans leur lieu de travail.

-Questions 6 et 7 : pour les facteurs bruit et poussière dans le milieu de travail. Les salariés ont répondu non avec un taux de 58,11% et 77,02% respectivement. En revanche, avec des taux inférieurs 41,89% et 28,38% des salariés ont répondu par oui ils sont exposés au bruit et à la poussière dans leur milieu de travail.

D'après les résultats obtenus dans ce tableau, on constate que les conditions du travail sont ni favorable ni défavorable dans l'ensemble et que la moitié des salariés sont satisfaits de leurs lieux de travail et l'autre moitié sont insatisfaits des conditions du travail.

➤ **Axe 02 : La charge de travail :**

Tableau n° 11 : Les réponses des salariés par rapport à la charge de travail Q8, Q9, Q10, Q11, Q12 :

Questions	réponses				Total	
	Oui		Non			
	FR	Taux	FR	Taux	FR	Taux
8. Travaillez-vous 40 heures hebdomadaires ?	51	69,91%	23	31,08%	74	100
9. Effectuez-vous des heures supplémentaires ?	47	63,51%	27	36,49%	74	100
10. Est-vous dans l'obligation d'effectuer des heures supplémentaires ?	43	58,11%	31	41,89%	74	100
11. Emportez-vous du travail à la maison ?	15	20,27%	59	79,73%	74	100
12. Diriez-vous que vous êtes constamment sous pression à cause d'une forte charge de travail ?	44	59,46%	30	40,54%	74	100

Selon ce tableau qui montre l'opinion des enquêtés sur la charge du travail et à partir de ces données, nous avons constaté :

-Question 8 : Les 40 heures hebdomadaires .La majorité des salariés ont opté pour oui d'un taux 69,91%et le reste 31,08%non, cela s'explique par les exigences du poste occupé.

-Question 9 : Les heures supplémentaires effectués .D'après nos enquêtés, nous avons constaté que 63,51%salariés ont optés pour oui et 36,49% pour non. Cela s'explique par les exigences du poste occupé.

-Question 10 : l'obligation d'effectués les heures supplémentaires on trouva un taux de 58,11%qui ont dit oui et 41,89%pour non cela s'explique que les salariés sont obligés d'effectue des heures supplémentaire vu la charge de travail et aussi selon le poste occupé.

-Question 11 : pour le travail emportez a la maison la majorité des salariés ont répondu oui avec un taux de 79,73% et le reste avec 20,27%ont répondu non. Cela s'explique par les exigences du poste occupé.

-Question 12 : pour la question êtes-vous constamment sous pression à cause d'une forte charge de travail ?

On constate qu'un peu plus de la moitié des salariés trouvent leur travail sous pression avec un taux de 59,46%et à un taux inférieur de 40,54%trouvent que leur travail n'est pas sous pression.

➤ **Axe 02 : La rémunération:**

Tableau n° 12 : les réponses des salariés par rapport à la rémunération Q13, Q14, Q15, Q16 :

Questions	réponses				Total	
	Oui		Non			
	FR	Taux	FR	Taux	FR	Taux
13- votre salaire est-il suffisant pour vous besoins ?	17	22,97%	57	77,03%	74	100
14. Votre salaire dépend-il de vos efforts ?	25	33,78%	49	66,22%	74	100
15. Recevez-vous des primes pour certains horaires et tâches (de nuit, le week-end, etc....) ?	59	79,72%	15	20,27%	74	100
16. Les heures supplémentaires que vous effectuez sont-elles rémunérées. ?	56	75,68%	18	24,32%	74	100

-Question 13 : on perçoit que la majorité des salariés ont dit que leur salaire n'est pas suffisant pour leurs besoins avec un taux de 77,03% et 22,97% ont dit oui, cela s'explique par les salariés reçoivent un salaire bas et exigences de la vie sans de plus en plus chère.

-Question 14 : on constate que la majorité des salariés ont répondu non leur salaire ne dépend pas de leurs efforts avec un taux de 66,22%, par contre 33,78% ont dit oui que leurs salaire dépend de leurs efforts fournis.

-Question 15 : on remarque que la majorité des salariés ont opté pour la réponse oui avec un taux de 79,72%, en revanche 20,27% ont optés pour non, cela s'explique par l'application du règlement par l'entreprise.

-Question 16 : on constate que la majorité des salariés ont répondu par oui avec un taux de 75,68%, en revanche 24,32% ont répondu par non, cela s'explique par l'application du règlement par l'entreprise.

3. Interprétation des résultats :

Afin de revenir sur les hypothèses émises au début de ce mémoire, nous allons faire le lien entre l'analyse des résultats que nous avons effectué et chacune de nos hypothèses. Cela va nous permettre de répondre à ces hypothèses, et de constater si elles se sont révélées exactes, ou si au contraire, elles se sont révélées inexactes.

Première hypothèse : le niveau de stress chez les salariés de l'entreprise RODEO est élevé.

Afin de relater au mieux les réponses recueillies lors de notre questionnaire, nous allons les présenter sous forme de tableaux, qui nous serviront de base pour interpréter ces réponses par la suite. En premier lieu nous allons reporter les réponses correspondant à la première partie du questionnaire qui concerne le modèle de stress au travail de Karasek, à savoir les questions portant sur le parcours professionnel des salariés de l'entreprise RODEO. En étudiant les scores du schéma d'évaluation de stress, on a trouvé que le carrefour de rencontre entre les scores de la demande psychologique et les scores de latitude décisionnelle sont posé sur la zone de personnes tendu considéré en situation de « tension au travail » ou de « job strain » c'est le cadran où le risque d'avoir des répercussions négatives sur la santé est le plus fort, le risque et encore plus grave puisque les salariés bénéficient d'un faible soutien social ils sont considérés en situation « d'Isostrain ». Cela exprime un stress élevé, et en effet l'affirmation de notre première hypothèse.

Deuxième hypothèse : les principales sources de stress chez les salariés de l'entreprise RODOE:

a. Les conditions de travail :

À la lumière des résultats obtenus, les enquêtés pensent que les conditions de travail au sein de l'entreprise RODEO sont défavorable et insatisfaisantes, et l'entreprise a un manque dans les conditions sécuritaires ou les conditions de conformité dans l'exécution des tâches. Cela exprime que les conditions de travail est une source qui peut provoquer le stress au travail chez les salariés de l'entreprise RODEO.

b. La charge de travail :

Après avoir effectué une analyse statistique pour la charge au travail, nous avons constaté que plus de la moitié des salariés indiquent que leur travail lui demande de travailler intensément.

Nous pouvons l'expliquer par le fait que la fréquence d'un nombre important de lots produit chaque jour et qui constitue une charge quantitative et émotionnelle importante qui rend les salariés en état d'alerte permanente. Ils affrontent une surcharge de travail de plus en plus croissante. Cette relation qui semble éphémère est souvent génératrice d'attitudes mal-adaptées telles que les réactions agressives. Tout ceci laisse ces salariés en état de stress permanent, cela confirme que la charge de travail est source de stress chez les salariés de l'entreprise RODOE.

c. La rémunération :

La majorité des enquêtés sont insatisfaits de leur rémunération et réclament un problème de finance et une baisse des salaires, les salariés enquêtés indiquent la déférence entre leurs salaires et à l'importance de travail qu'ils font. On explique cette baisse de salaire par la dimension de l'entreprise politique appliqué par les gérants de cette dernière qui retire certains nombres d'échelon au travailleur. Cela signifie donc, que la rémunération est un facteur primordial de stress et de satisfaction au travail. **Cela justifie la confirmation de notre deuxième hypothèse.**

Troisième hypothèse : il existe une relation entre le stress au travail et la satisfaction professionnelle chez les salariés de l'entreprise RODOE :

Lors de l'analyse des données collectées dans le questionnaire de stress au travail et celui des sources de stress au travail, on a constaté que le niveau de stress est élevé dans cette entreprise privé RODOE.

Cependant, nous avons émis à adopter une vision globale pour la satisfaction professionnelle, on a constaté d'après les résultats obtenus sur le tas, que la masse dominante des salariés sont insatisfaits. Cela justifie qu'il existe une insatisfaction professionnelle chez les salariés de l'entreprise RODOE.

Compte tenu des considérations qui précèdent, et en simplifiant la situation à l'extrême pour plus de clarté, la relation fondamentale entre le stress au travail et la satisfaction professionnelle peut être représentée comme une relation d'hétérogénéité c'est-à-dire qu'un

stress élevé provoque une insatisfaction au travail, par contre un stress pas élevé suscite et déclenche une satisfaction au travail. Dans notre cas d'étude la relation entre le stress au travail et la satisfaction professionnelle est négative puisque les salariés de l'entreprise RODEO sont exposés un stress élevé et à une insatisfaction. Cela justifie la confirmation de notre troisième hypothèse.

Partie théorique

Chapitre I : Cadre conceptuel et méthodologique de l'étude

Chapitre II : Généralité sur le stress au travail

Chapitre III : Généralité sur la satisfaction professionnelle

Conclusion

Conclusion:

L'étude que nous avons menée, nous a permis de décrire certaines dimensions reliées aux caractéristiques socio-professionnelles des salariés de l'entreprise Rodéo quant à leur situation par rapport au stress professionnel et à la satisfaction professionnelle. Nous avons présenté par la même occasion certaines spécificités de la profession et les contraintes causées par les conditions de travail, la charge de travail et la rémunération sur les salariés.

A la lumière des résultats qu'on a obtenus au cours de notre étude et les données recueillies au niveau de l'entreprise Rodéo, on conclut que le niveau de stress des salariés a connu une haute échelle, et les sources de stress de ces derniers sont les conditions de travail défavorable, une charge de travail élevée, une rémunération faible, une complexité des tâches, un manque de compétence (des responsables en particulier) et une faible autonomie dans la prise des décisions.

Aussi on conclut que la satisfaction des salariés de Rodéo connaît une diminution toujours vers le bas ce qui engendre une insatisfaction, et cette insatisfaction des salariés dans leur lieu de travail est due aux conditions de travail défavorable, à une charge de travail élevée, à une rémunération faible, à une mauvaise politique administrative, à un manque d'autonomie dans l'utilisation des compétences personnelles et la prise de décision et à une faible relation socioprofessionnelle.

Cela justifie qu'il existe une relation entre le stress professionnel et à la satisfaction professionnelle chez les salariés de l'entreprise Rodéo, et cette relation est négative ou les salariés ont un stress élevé et une insatisfaction (le contraire quand le stress est faible les salariés sont satisfaits).

Alors, cette entreprise doit se faire face aux bonnes conditions de travail qui fait l'équilibre physique et moral des travailleurs, et la demande psychologique de la charge de travail qui est importante chez les collaborateurs qui font davantage d'heures supplémentaires. Ensuite, le salaire qui joue un rôle important dans l'élévation du stress professionnel et de l'insatisfaction.

Finalement, on doit prendre en considération le salarié et l'environnement qui l'entoure, afin de déterminer la relation entre le stress professionnel et la satisfaction professionnelle des salariés pour assurer un climat favorable à l'employé pour l'exécution de ses tâches. Les études ne cessent pas de traiter ce sujet et ses résultats sont différents d'une étude à une autre, d'une entreprise à une autre, d'un pays à un autre.

Annexes

Questionnaire de stress au travail selon le modèle de Karasek

Questionnaire de satisfaction professionnelle Minnesota

Questionnaire sur les sources du stress au travail

Guide d'entretien pour la construction et l'élaboration des hypothèses

(près enquête)

Questions :

1. Eprenevez-vous des symptômes qui vous font penser que vous êtes très stressé ?
2. Souffrez-vous d'affections qui sont favorisées par un stress excessif ?
3. Des personnes de votre entourage vous ont-elles fait remarquer qu'elles vous trouvaient trop stressé ou tendu ?
4. Vous sentez-vous stressé quelque mois auparavant ?
5. Les principales sources de stress qui peuvent provoquer l'état de stress chez les salariés de l'entreprise Rodéo :
 - Conditions et charge de travail ;
 - Problèmes de rémunération ;
 - Insatisfaction global par rapport au travail ;
 - Ambiguïté des missions ou tâches ;
 - Soutien social insuffisant ;
 - Négliger sa vie privée ;
 - Une grande sensibilité à l'égard des collègues et situations.
6. Etes-vous satisfait dans votre travail ?
7. Etes-vous satisfait vis-à-vis de votre rémunération dans l'emploi actuel ?
8. Souventpensez-vous à un changement professionnel et à la recherche d'un autre emploi ?
9. Avez-vous parfois l'impression que vous n'avez plus de solution et que la démission ou le licenciement et une ?

Questionnaire de Satisfaction de Minnesota

Dans votre emploi actuel, êtes-vous satisfait(e) ?

Questions	Réponses				
	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait
01 – De vos possibilités d'avancement					
02 – Des conditions de travail					
03 – Des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps					
04 – De votre importance aux yeux des autres					
05 – De la manière dont votre supérieur dirige ses employés (rapports humains)					
06 – De la compétence de votre supérieur dans les prises de décision (compétences techniques)					
07 – Des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience					
08 – De la stabilité de votre emploi					
09 – Des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise					
10 – Des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire					
11 – Des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités					
12 – De la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mises en application					
13 – De votre salaire par rapport à l'importance du travail que vous faites					
14 – Des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative					
15 – Des possibilités de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail					
16 – Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail					
17 – Des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi					
18 – De la manière dont vos collègues s'entendent entre eux					
19 – Des compliments que vous recevez pour la réalisation d'un bon travail					
20 – Du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail					

Questionnaire de Satisfaction de Minnesota

Dans votre emploi actuel, êtes-vous satisfait(e) ?

Questions	Réponses				
	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait
01 – De vos possibilités d’avancement					
02 – Des conditions de travail					
03 – Des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps					
04 – De votre importance aux yeux des autres					
05 – De la manière dont votre supérieur dirige ses employés (rapports humains)					
06 – De la compétence de votre supérieur dans les prises de décision (compétences techniques)					
07 – Des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience					
08 – De la stabilité de votre emploi					
09 – Des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise					
10 – Des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire					
11 – Des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités					
12 – De la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mises en application					
13 – De votre salaire par rapport à l'importance du travail que vous faites					
14 – Des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative					
15 – Des possibilités de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail					
16 – Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail					
17 – Des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi					
18 – De la manière dont vos collègues s'entendent entre eux					
19 – Des compliments que vous recevez pour la réalisation d'un bon travail					
20 – Du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail					

Questionnaire du stress au travail selon le modèle de KARASEK

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

مقياس كراسيك Questionnaire de Karasek

الأسئلة الآتية تتعلق بعملك وعلاقتك مع المحيط المهني

اختر إجابة واحدة لكل سؤال

الاجوبية				الأسئلة
غير موافق جدا	غير موافق	موافق	موافق جدا	
				1. أتعلم أشياء جديدة في عملي
				2. عملي فيه التكرار
				3. وظيفتي تتطلب أن أكون مبتكرا
				4. يتيح لي عملي اتخاذ القرارات بصفة مستقلة
				5. يتطلب مني عملي مستوى عالي من الكفاءة
				6. لدي حرية اتخاذ القرار في كيفية أدائي لعملي
				7. في وظيفتي لدي امكانية أن أقوم بأشياء مختلفة
				8. لدي امكانية التأثير على مسار عملي
				9. يتيح لي عملي تطوير مهارتي المهنية
				10. وظيفتي تتطلب العمل بسرعة
				11. وظيفتي تتطلب العمل بشكل مكثف
				12. يطلب مني أداء العمل بكمية مفرطة
				13. لدي الوقت الكافي لأداء عملي
				14. لا أتلقى الأوامر المتضاربة من أشخاص آخرين
				15. وظيفتي تتطلب فترات كثيرة من التركيز الشديد
				16. المهام التي أقوم بها تتوقف أحيانا كثيرة قبل اتمامها مما يتطلب مني استئنافها في وقت آخر
				17. عملي مستعجل جدا
				18. كثيرا ما انتظر عمل الآخرين فيتأخر إنجازي لعملي
				19. يهتم رئيسي بما هو أفضل لمرووسه
				20. يتجاوب رئيسي في العمل مع ما أقوله له
				21. يسهل علي رئيسي في العمل القيام بالمهام
				22. ينجح رئيسي في العمل في جعل افراد المجموعة يعملون جماعيا
				23. زملائي في العمل أصحاب كفاءة مهنية
				24. يبدي لي زملائي في العمل الاحترام
				25. زملائي في العمل وديون
				26. زملائي في العمل يساعدونني للقيام بمهامي على أفضل وجه

مقياس الرضا الوظيفي

❖ اختر اجابة واحدة في الجدول بوضع علامة X

في عملك الحالي. هل أنت راضي بـ : ؟

الأجوبة				الأسئلة
غير راضي اطلاقاً	غير راضي	لا راضي ولا غير راضي	راضي جد راضي	
				لديك الإمكانيات الكافية للتقدم
				ظروف العمل
				امكانية فعل اشياء مختلفة من حين لآخر
				أهميتك في نظر الاخرين
				الطريقة التي يسير بها قائدك العمال (العلاقات البشرية)
				المؤهلات التي يمتلكها قائدك في اتخاذ القرارات (المؤهلات التقنية)
				إمكانية فعل أشياء غير متناقضة لضميرك
				استقرار وظيفتك
				إمكانية مساعدتك للأشخاص الآخرين داخل المؤسسة
				امكانية قول ما يجب فعله للأشخاص داخل المؤسسة
				امكانية فعل اشياء بقدراتك
				نمط القواعد والاجراءات الداخلية للمؤسسة خاضعة للتطبيق
				راضي بأجرك بالنسبة لأهمية العمل الذي تقوم به
				راضي بإمكاناتك بالمبادرة في اتخاذ القرارات
				امكانية لبقاء مشغولا طوال اليوم
				امكانية انجاز العمل بطريقتك لخاصة
				امكانية العمل وحيدا في وقتك
				طريقة تواصل زملائك فيما بينهم
				الشكر الذي تتلقاه حين انجاز عمل جيد
				شعورك عند اتمام عمل باتقان

Liste bibliographique

Liste bibliographique :

Les ouvrages :

- ABANG-SAKO A., Approche cognitive de la relation entre l'image de soi et la satisfaction professionnelle dans les groupes d'appartenance : Cas des fonctionnaires du ministère du travail, de l'emploi et de la prévoyance sociale du Gabon, Université Lumière Lyon 2, 2010.
- AKTOUF Omar, Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations, une introduction à la démarche classique et une critique, Montréal, Les Presses de l'université du Québec, 1987.
- ANGERS Maurice, initiation à méthodologie des sciences humaines, édition CEC, Montréal, 1997, P.146, P.229.
- BENSABAT S., avec la collaboration de Selye H, Le stress, De grands spécialistes répondent, édition Hachette, 1980, P.350.
- BLOHORN-BRENNEUR Beatrice, Stress et souffrance au travail, l'Harmattan, 2010 Paris pp.20-86.
- BOUDARENE M., Le stress, entre bien être et souffrance, édition Casbah, Alger, 2005.
- BOUYAKOUB Farouk, Entreprise et financement bancaire, édition Casbah, Alger, 2003, P.37.
- COHEN- HAEGEL Annick, Ressources Humaines, 2ème édition, Dunod, Paris, 2010, P88.
- DANTZER R., L'illusion psychosomatique, édition Odile Jacob, Paris, 1989, P.23.
- DE JOURS Christophe, Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale, Editions Du Seuil, 1998, p.183.
- DOTOCKI MALICET Danielle, Elément de la sociologie du travail et de l'organisation, édition, economica, paris, 1997
- DUBOIS Sophie, Le constat du stress au travail et du mal-être des salariés en entreprise : les méthodes de gestion de ce nouveau mal du siècle, Institut d'Etude Politique de Toulouse, 2012, -FRASER T.M., stress et satisfaction au travail, étude critique, Organisation internationale du travail, Genève, 1981, PP.20-37.
PP.18-23.

- FREDERIC Lebaron, La sociologie de a à z, 250 mots pour comprendre, édition Dunod, Paris, 2009, P.95).
- GEORG Marie et al, Les théorie des organisations et de l'entreprise, édition Marketing. Paris, 1999.
- GRAWITZ Madeleine, Méthodes des sciences sociales, 11^{ème} édition Dollaz, Paris, 2000, P. 35.
- GREBOT E., Stress et burnout au travail, édition d'Organisation Eyrolles, Pris, 2008, P. 36
- GUILLET Laurent. et *al.*, Stress, modèles et application, Lorient, 2002, p.3.
- IGLESIAS Katia, RENAUD Olivier et TSCHAN Franziska, Satisfaction au travail : conséquences du choix des outils statistiques et des instruments de mesure en GRH, Renne, 2010, p.2.
- JAVEAU C., L'enquête par questionnaire ; Manuel à l'usage du praticien, édition d'organisation, Paris, 2002, p. 29.
- LABORIT H., Encyclopédie Universalis, Corpus 17, Soutine Tirso, 1988, pp. 271-272
- LEGRON PATRICK, Le stress au travail, édition Odile Jacob, 2006, PP.131-132.
- LEKA BA Stavroula et al, Organisation du travail et stress, Série protection des travailleurs n°3, Royaume-Uni, 2008, pp.6-15.
- LERUSE Laurence et al, le stress au travail facteurs de risques, évaluation et prévention, Ed. SPF Emploi, Travail et Concertations sociale, Bruxelles, 2006, P.7.
- LOCKE, E. A., The nature and causes of job satisfaction, in Marwin, D. Dunnette, Handbook of Industrial and Organizational Psychology., 1976, p. 1297
- MARTINE Alain-charle et SILEM Ahmed, lexique de gestion, Edition Dalloz, 5^{émé} Edition, 2000, P.108.
- MERCK Bernard, *Gestion des compétences, la grande illusion*, De Boeck Supérieur, « Manager RH », Bruxelles, 2009, 296 p.2.
- PAPART Jean-Pierre, De la culture d'entreprise à la souffrance au travail, revue économique et social, 2004.
- PERETTI Jean – Marie, Gestion des ressources humaines, 11^{ème} édition, vuibert, paris, 2003-2004.
- PIARRAT Brigitte, Le stress au travail, édition Prat, France, 2012, pp. 159-160.

- PLANE Jean-Michel, théories des organisations, 2^{ème}, édition, Marketing.S.A Paris,1999.
- PLANE J.M., Théorie des organisations, 3ème Ed., Dunod, Paris, 2008, PP. 34 –35.
- RIVOLIER J., Le concept de stress In Chneiweiss L. et Albert E. (Coord.) Stress et anxiété : les faux semblants, Château du Loir, 1993, P.36.
- ROSENTHAL C. et FREMONTIER-MURPHY C., *Introduction aux méthodes quantitatives en sciences humaines et sociales*, éditionDunod, Paris, 2001.
- ROUSSEL Patrice, Rémunération, motivation et satisfaction au travail, édition Économica, Paris, 1996, P.67.
- ROUSSEL P., La motivation au travail - concept et théories, Editions EMS, collection Références, Paris, 2001, PP.3-4.
- SEKIOU Lakhdar, Gestion des ressources humaines, édition Boeck université, Paris, 2001, P.407.
- SHIMON Dolan., Psychologie du travail et comportement organisationnel, 2^{ème} édition, Gaetan Morin, Paris, 1996.
- SUTTER Pierre-Éric, livre blanc, Stress au travail Comment l’appréhender, comment le mesurer ?, 2008, pp. 4-6.
- TEIGER C., LAVILLE A., & DURAFFOURG J.,Tâches répétitives sous contraintes de temps et charge de travail: Étude des conditions de travail dans un atelier de confection, Paris, 1973, P.351.
- THEVENET M., Le plaisir de travailler : favoriser l'implication des personnes. : Les Editions d'Organisation, Paris, 2000, p.13.
- TREMBLAY Patrice, Mesurer la satisfaction et les attentes des clients, édition centre d’expertise des grands organismes, Québec, 2006, P.12).
- TROXLER R. G. et SCHWERTNER H. A., Cholesterol, stress, lifestyle, and coronary heart disease. Aviat. Space Environ. Med.,1985, 56, PP.660-665.
- WEISS D.J. et al.,Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Industrial Relation Center, University of Minnesota, 1967.

Revue et articles :

- BOUDARENE Mahmoud, KELLEOU Chafia, « le stress professionnel, enquête préliminaire dans une entreprise des hydrocarbures », revue francophone du stress et du trauma, princeps, Issy-les-Moulineaux, France 2005, vol.5, n°3, pp.141-151.
- BOUDARENE M., TIMSIT-BERTHIER M., LEGROS J.J., Qu'est-ce que le stress ? Revue médicale de Liège,1997, vol. 52, no8, pp. 541-549.
- DORMANN C. et ZAPF D., Job satisfaction – A meta-analysis ofstabilities. *Journal ofOrganizationalBehavior*, 2001, 22, 1-22, p.483.
- LAZARUS R.S. et FOLKMAN S.,Stress, apprissal, and coping.,Springer, New York, 1984.
- NIEDHAMMER I., CHASTANG J.F., GENDREY L. et al., Propriétés psychometrique de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER, Santé publique, 2006 ; 3 (18) : 413-27.
- DIVAKARA P.G., A psychological study of job stress among the executives working in an industry, Dissertation Abstracts International, 1994, 55, 3, 1020-6.
- EL HOUAICHI S.B.Y., la relation entre stress professionnel et la satisfaction professionnelle chez un échantillon de salariés, Arabie saoudite,1998.

Dictionnaires :

- GILLES Ferrol, Dictionnaire de sociologie, 3ème édition A. Colin, Paris, 2000, P.209.
- Le Robert, Dictionnaire de la langue française de Paul Robert, Raiso-Sub n°8 Tomeédition VIII, 2ème Edition : 979, 2009.
- IGALENS J., Satisfaction au travail, *Encyclopédie de la gestion et du management*. Paris : Dalloz, 1999, pp. 1246-1247.

Les sites internet :

-FILE A., Motivation, HTM « Résultat de l'enquête de travail et de motivation »,

<https://www.haute-performance.over-blog.com/article-33809119.html>, 2006.

-RANDON S., actualisation 2011 de la revue de littérature sur la satisfaction au travail conduite par le CCECQA en 2000. 2010, CCECQA – Job satisfaction – Revue – Avril 2011
HAL Id: hal-00748863 <https://www.hal.archives-ouvertes.fr/hal-00748863> Submitted on 6 Nov 2012.

Partie théorique

Chapitre I : Cadre conceptuel et méthodologique de l'étude

Chapitre II : Généralité sur le stress au travail

Chapitre III : Généralité sur la satisfaction professionnelle

Partie pratique

**Chapitre IV: Présentation de l'organisme d'accueil et analyse et
interprétation des résultats**

Introduction

Chapitre I :

Cadre conceptuel et méthodologique de l'étude

- 1. Les raisons du choix du thème**
- 2. les objectifs de la recherche**
- 3. Problématique**
- 4. Les hypothèses**
- 5. Les définitions des concepts clés**
- 6. Les études antérieures**
- 7. Méthode et technique utilisées**

Chapitre II:

Généralités sur le stress professionnel

- 1. L'historique du concept stress**
- 2. Définition de stress**
- 3. Les facteurs de stress professionnel**
- 4. Les effets du stress professionnel**
- 5. Les moyens efficaces de lutte contre le stress pour les entreprises**
- 6. Les modèles de stress**

Chapitre III:

Généralités sur la satisfaction professionnelle

- 1. Historique du concept de satisfaction professionnelle**
- 2. Définition du concept de satisfaction**
- 3. Pourquoi s'intéresser à la satisfaction ?**
- 4. Les concepts proches de celui de la satisfaction professionnelle**
- 5. Le processus de satisfaction**
- 6. Les facteurs déterminants de la satisfaction professionnelle**
- 7. Les conséquences de la satisfaction professionnelle**
- 8. Modèles théoriques de la satisfaction professionnelle**

Chapitre IV:

Présentation de l'organisme d'accueil et analyse et interprétation des résultats

I. Présentation de l'organisme d'accueil

- 1. Historique**
- 2. Nature juridique de l'entreprise**
- 3. La situation géographique de la SARL Rodéo**
- 4. Les missions et objectifs de l'entreprise**
- 5. L'activité de Rodéo**
- 6. La politique de la marque**
- 7. L'environnement concurrentiel de la société**
- 8. Les composantes de la Direction Générale**
- 9. L'effectif de l'entreprise**

II. Analyse et interprétation des résultats

- 1. Les caractéristiques de l'échantillon**
- 2. Analyse des questionnaires**
- 3. Interprétation des résultats**

Conclusion

Sommaire

Liste bibliographique

Annexes

Questionnaire de stress au travail selon le modèle de Karasek

Questionnaire de satisfaction professionnelle Minnesota

Questionnaire sur les sources du stress au travail

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

Dans votre emploi actuel, êtes-vous satisfait(e) ?

Questions	Réponses				
	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait
01 – De vos possibilités d'avancement					
02 – Des conditions de travail					
03 – Des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps					
04 – De votre importance aux yeux des autres					
05 – De la manière dont votre supérieur dirige ses employés (rapports humains)					
06 – De la compétence de votre supérieur dans les prises de décision (compétences techniques)					
07 – Des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience					
08 – De la stabilité de votre emploi					
09 – Des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise					
10 – Des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire					
11 – Des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités					
12 – De la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mises en application					
13 – De votre salaire par rapport à l'importance du travail que vous faites					
14 – Des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative					
15 – Des possibilités de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail					
16 – Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail					
17 – Des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi					
18 – De la manière dont vos collègues s'entendent entre eux					
19 – Des compliments que vous recevez pour la réalisation d'un bon travail					

20 – Du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail					
---	--	--	--	--	--

Questions	Réponses	
	Oui	Non
1- Votre travail est-il lié à votre spécialité ?		
2- Selon vous les conditions de travail sont-elles favorables ?		
3- Votre lieu de travail est-il suffisamment éclairé ?		
4- Votre lieu de travail est-il suffisamment chauffé?		
5- Existe-il un climatiseur fonctionnel dans votre lieu de travail ?		
6- Y a-t-il du bruit sur votre lieu de travail?		
7- Êtes-vous exposé aux poussières ou aux fumées dans votre lieu de travail?		
8- Travaillez-vous 40 heures hebdomadaires ?		
9- Effectuez-vous des heures supplémentaires ?		
10- Est-vous dans l'obligation d'effectuer des heures supplémentaires ?		
11- Emportez-vous du travail à la maison ?		
12- Diriez-vous que vous êtes constamment sous pression à cause d'une forte charge de travail		
13- votre salaire est-il suffisant pour vous besoins ?		
14- Votre salaire dépend-il de vos efforts ?		
15- Recevez-vous des primes pour certains horaires et tâches (de nuit, le week-end, etc...) ?		
16- Les heures supplémentaires que vous effectuez sont-elles rémunérées ?		

Questionnaire du stress au travail selon le modèle deKARASEK

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

Questionnaire du stress au travail selon le modèle deKARASEK

Questionnaire

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de **Master en Sociologie de Travail et des ressources humaines** ayant pour thème « **La relation entre le stress au travail et la satisfaction professionnelle chez les salariés** », nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire.

Il est à noter que l'anonymat de la personne sera sauvegardé et que les informations recueillies n'auront qu'une finalité strictement universitaire, il vous est donc demandé de répondre aux questions le plus sincèrement et le plus spontanément possible.

Pour répondre au questionnaire veuillez mettre une croix (X) sur la case de votre choix (réponse qui vous semble appropriée) pour chaque item (question) du questionnaire.

Merci beaucoup pour votre aimable coopération.

Fiche signalétique

- Sexe :

Masculin Fé

- Age :

[20 - 30ans] [31 - 40 ans] [41 - 50 ans] Plus de 50 ans

- Niveau d'instruction:

Primaire Moyen Secondaire Universitaire

- Catégories socioprofessionnelle:

Cadre Maître Ouvrier Exécuteur

- Ancienneté :

[1-10ans] [11 - 20 ans] [21 - 30 ans] Plus de 30 ans

Questionnaire sur les sources du stress au travail

Questions	Réponses	
	Oui	Non
1- Votre travail est-il lié à votre spécialité ?		
2- Selon vous les conditions de travail sont-elles favorables ?		
3- Votre lieu de travail est-il suffisamment éclairé ?		
4- Votre lieu de travail est-il suffisamment chauffé?		
5- Existe-il un climatiseur fonctionnel dans votre lieu de travail ?		
6- Y a-t-il du bruit sur votre lieu de travail?		
7- Êtes-vous exposé aux poussières ou aux fumées dans votre lieu de travail?		
8- Travaillez-vous 40 heures hebdomadaires ?		
9- Effectuez-vous des heures supplémentaires ?		
10- Est-vous dans l'obligation d'effectuer des heures supplémentaires ?		
11- Emportez-vous du travail à la maison ?		
12- Diriez-vous que vous êtes constamment sous pression à cause d'une forte charge de travail		
13- votre salaire est-il suffisant pour vous besoins ?		
14- Votre salaire dépend-il de vos efforts ?		
15- Recevez-vous des primes pour certains horaires et tâches (de nuit, le week-end, etc...) ?		
16- Les heures supplémentaires que vous effectuez sont-elles rémunérées ?		