



**UNIVERSITÉ ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA  
FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES  
DÉPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES**

**MÉMOIRE DE FIN DE CYCLE**

**THÈME**

**Le travail : risque psychosocial ou facteurs d'épanouissement.**

**Etude réalisée auprès de : « Sarl RAMDY », TAHARACHT  
(AKBOU).**

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

**Option : psychologie du travail, des organisations et GRH**

**Présenté par :**

**ARBANE Redouane**

**Encadre par :**

**SLIMANI Naima**

**Année Universitaire : 2020-2021**

## ***Remerciement***

*Tout d'abord je remercié le bon Dieu de ma avoir donnés  
cette opportunité et me permettre de réaliser mon projet de fin  
d'étude dans des bonnes conditions.*

*Je tiens à remercier toute les personnes qui ont contribué au  
succès de mon stage et qui ma ont aidées lors de la rédaction  
de mon mémoire.*

*Je tiens à remercier vivement mon encadreur **Mme. SLIMANI***

*Sans oublier tout le personnel de la SARL RAMDY.*

*Mes chaleureux remerciements s'adressent surtout à ma  
respectueuse famille, qui ma soutenue tout au long de mon  
parcours d'étude.*

*Enfin, je tiens à remercier tous les enseignants ayant  
contribué à notre formation.*

**REDOUANE**

## ***Dédicace***

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

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

*Longue vie.*

*Ames très chers parents*

*Atout mes amis (e) surtout : Yanis-Lounis-Sonia-Imane-*

*Feroudja-Reda*

*Et mes collègues de notre promotion.*

***REDOUANE***

## Liste des figures

<b>N° de La figure</b>	<b>Titre de la figure</b>	<b>page</b>
01	Le système V.I.E.	54
02	Système de motivation de Locke (S.M.A.R.T.)	56

## Liste des abréviations

<b>Abréviation</b>	<b>Significations</b>
SARL	Société à responsabilité limitée
OMS	Organisation mondiale de la santé
RPS	Risques psychosociaux
TMS	Troubles musculo-squelettiques
L'INRS	L'institut national des recherches scientifiques
HRP	Hierarchie des risques potentiels
FDS	Fiche de données de sécurité
INSPQ	Institut national de santé publique du Québec
OIT	Organisation internationale de travail
VIE	Valence, Instrumentalité, Expectation
S.M.A.R.T	Simple, Mesurable, Acceptable, Réalisable, Défini dans le temps
GRH	Gestion des ressources humaines

# Sommaire

## **Sommaire**

**Liste des figures**

**Liste des abréviations**

**Introduction**

### **Partie théorique**

#### **Chapitre I : cadre méthodologique et conceptuel**

**Préambule**

1- Les raisons du choix de thème .....	05
2- Les objectifs de la recherche .....	05
3-La problématique .....	06
4- Les hypothèses .....	08
5- Définition des concepts .....	08
6- Les études antérieures .....	10

**Synthèse**

#### **Chapitre II : Les risques psychosociaux (RPS)**

**Préambule**

1-Aperçu historique sur la notion de travail .....	14
2- Définition du travail .....	14
3- Les risques liés au travail .....	15
4- Les conséquences négatif et positif d'un environnement de travail .....	18
2- Les risques psychosociaux (RPS) .....	21
2-1- Définition des risques psychosociaux (RPS) .....	22
3- Les indicateurs mesurent les risques psychosociaux (RPS) au travail.....	23
3-1- Le stress professionnel .....	23

3-2- Burn Out (L'épuisement professionnel) .....	27
3-3- Le harcèlement moral (Mobbing) .....	31
3-4- La dépression .....	33

## Synthèse

### **Chapitre III : Les facteurs d'épanouissement**

#### **Préambule**

1-Les facteurs d'épanouissement .....	41
1-Les indicateurs mesurent l'épanouissement au travail .....	42
2-1- Bien- être au travail .....	42
2-2- L'efficacité personnelle .....	45
2-3- Les bonnes relations professionnelles .....	47
2-4- L'équilibre vie personnel /vie professionnel .....	50
2-5- La motivation au travail .....	52
2-5-1- La théorie du système V.I.E. ....	52
2-5-2- la théorie de l'équité de J.S. Adams .....	55
2-5-3- La théorie de la fixation des objectifs de Locke.....	55

## Synthèse

### **Partie pratique**

#### **Chapitre 4 : présentation de l'organisme d'accueil**

#### **Préambule**

1- Présentation de l'entreprise .....	60
2- La pré-enquête .....	63
3- Méthode et techniques utilisées .....	64
4-L'échantillon .....	65



5- Les techniques statistiques utilisées ..... 65

6 Les difficultés rencontrées..... 65

**Synthèse**

## **Chapitre 5 : Analyse et interprétation des résultats**

**Préambule**

1- analyse des résultats ..... 67

2- Discussion (interprétation) des résultats ..... 80

**Synthèse**

**Conclusion**

**La liste bibliographique**

**Les annexes**

# Introduction

### Introduction

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.

Le travail tient aujourd'hui une place essentielle dans les débats d'ordre social, économique et sociétale. Ces débats portent sur la place du travail dans la vie des individus, le manque pour les uns ou la surcharge de travail chez les autres, les formes qu'il revêt, les conditions de travail propres aux différentes catégories sociales mais aussi la relation d'embauche et le rapport salarial. Nos sociétés modernes s'interrogent sans cesse sur la place, le rôle et le sens du travail.

En occident, la notion de travail a connu de nombreuses mutations. L'interprétation contemporaine de cette notion trouve ses racines aux XVIIe et XVIIIe siècles, période au cours de laquelle une dimension ontologique est conférée au travail. A la suite de la réforme, les sciences humaines n'ont pu penser l'homme et la société en l'absence du travail parce que celui-ci c'est de plus en plus affirmé comme l'une des formes de présence et de participation de l'homme à la société moderne. Ainsi dans son texte « Le rôle de travail dans la transformation du signe en homme », Friedrich Engels a diffusé largement l'idée que l'homme se distingue du signe par le fait qu'il travaille.

Au XXe siècle, le regard sociologique sur le travail se confond avec les questions sociales liées aux mutations du travail et au rapport des individus à celui-ci dans les sociétés.

Le travail est un des facteurs de socialisation et représente une part essentielle de la vie des individus. Son évaluation dans le jugement des contemporains et au regard de la culture moderne, sa distribution entre différents groupes, et la manière dont il est exécuté, se différencient selon les époques et les sociétés. La pensée sur le travail ainsi que les formes et contenus du travail, ou bien les rapports sociaux qu'il détermine, changent au fil des évolutions socioculturelles. (Marion ENNIS, 2012) ([www.theses.fr](http://www.theses.fr) consulté le 05/05/2021 à 13h00).

## Introduction

---

De ce qui précède, la problématique s'impose sur Le travail : risque psychosociale ou facteurs d'épanouissement.

Pour mieux répondre à cette question de départ, nous avons jugés utile de repartie notre travail sur deux parties : la partie théorique et la partie pratique.

La première partie constituée de trois chapitres : Le premier est celui de cadre générale de la problématique qui contient : la problématique, les raisons de choix de thème, les objectifs de la recherche, les études antérieurs.

Le deuxième chapitre réservé à étudier la notion de travail et les risques psychosociaux (RPS) qui regroupe trois grands titres : l'aperçu historique sur la notion de travail, les risques psychosociaux, et les indicateurs mesurent ses dernies tel que : Le stress, le burn out (épuisement professionnelle), le harcèlement morale (mobbing), et la dépression et conclure par une synthèse.

Le troisième chapitre consiste à cerner les facteurs d'épanouissements au travail qui sont : Le bien-être au travail, l'efficacité personnelle, l'équilibre vie personnel/ vie professionnel, et la motivation au travail puis la synthèse.

La deuxième partie constitue de deux chapitres : le quatrième chapitre explique la méthodologie de la recherche ou nous avons présentée l'organisme d'accueil de Sarl RAMDY, entamé aussi la méthode et la technique utilisée, la pré-enquête, l'échantillon, les techniques statistiques utilisées.

Enfin, nous consacrons le cinquième chapitre pour la présentation, l'analyse et l'interprétation des résultats.

Partie

Théorique

# **Chapitre 1**

## **Problématisation de l'objet d'étude**

### **Préambule**

- 1. Les raisons du choix de thème**
- 2. les objectifs de la recherche**
- 3. problématique**
- 4. Les hypothèses**
- 5. Définitions des concepts**
- 6. Etude antérieures**

### **Synthèse**

## **Préambule**

Dans ce chapitre, nous tenons à présenter le cadre méthodologique de notre recherche, dont on détermine les raisons et les objectifs du choix du thème, ensuite la problématique et les hypothèses et la définition des concepts clés. Et enfin la méthodologie de recherche qui portera l'ensemble des outils méthodologique

### **1- Les raisons du choix de thème**

Le thème de notre recherche a été dicté par plusieurs raisons dont :

- C'est un thème qui a un lien direct avec notre spécialité
- Il semble que ce thème n'a pas déjà traité dans notre spécialité (psychologie du travail, des organisations et gestion des ressource humain)
- Enrichir les connaissances sur le terrain
- Connaitre la perception de la notion du travail chez nous salariées algériennes
- Découvrir L'importance de ce thème sur le terrain

### **2- Les objectifs de la recherche**

- Pour déterminer est ce que les salariés de Sarl RAMDY voient le travail comme un risque psychosocial ou bien un facteur d'épanouissement
- Avoir une vision beaucoup plus large et explicative du travail

### 3-La problématique :

Le travail et l'impact qu'il a dans la vie de l'homme est un sujet qui divise dans la société, menant à nous demander : le travail est-il positif ou négatif pour l'homme ? en effet, l'opinion commune est que le travail est source de malheur par l'homme, et il vu comme une contrainte car on travaille principalement pour pouvoir subvenir à nos besoins vitaux et non pour le plaisir de travailler, et également par ce que le travail peut s'avérer compliqué et difficile physiquement le mot travail vient du latin tripaliar, qui signifie torturer avec le tripalium, ainsi l'étymologie de ce mot laisse à penser que le travail n'est pas bon pour l'homme ,qu'il est négatif et qu'ainsi il le désavantage et ne lui permet pas d'évoluer. Toutefois le travail n'est pas que négatif, d'autres personnes pensent que au contraire il permet de donner un but à la vie de l'homme, l'envie de se dépasser pour sa carrière professionnelle, il permet donc de mieux se connaître et de découvrir ses limites. Le travail serait donc positif, il aurait des effets favorables qui permettraient à l'homme d'évoluer mentalement et de faire des nouvelles découvertes.

Et selon cette diversité de pensée on trouve deux catégorie des personnes ce qui considèrent le travail comme « risque psychosocial qui mettent en danger l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et qui impactent le fonctionnement des entreprises. Comme le décrit Charler de Gaulle « la vie n'est pas le travail, travailler sans cesse rend fou » ; tout comme (Jacques Chirac) « nous devons prendre conscience que le travail ne constitue plus désormais l'essentiel d'une vie » ; et Depuis une quinzaine d'années, de plus en plus de salariés déclarent souffrir de symptômes liés au stress, au harcèlement ou aux violences au travail, tout secteur d'activité confondus. Tous les facteurs de l'entreprise sont concernés par ces risques aujourd'hui reconnus.

En ce sens de risque psychosociaux font partie des risques professionnels les plus récemment identifiés par l'organisation mondiale de la santé (OMS) les a évoqués à partir de 1998 (Chakor 2015) cette entité conceptuelle a succédé à des objets d'attention publique successifs distincts : stresse, harcèlement, l'épuisement professionnel (ou burn out).

Les risques psychosociaux (RPS) ont fini par cristalliser ces phénomènes particuliers. Soulignons au passage le flottement terminologique qui conduit à désigner par « risque » psychosociaux leur manifestation qui gagnerait à être qualifiée de « trouble » psychosociaux. à l'interface entre le psychologique et le social ses RPS ont pour caractéristiques la pluri causalité de ses phénomènes ,l'imbrication des sphères professionnelle et personnel, un



mouvement d'itération (dans les situation dégradées, les trouble psychosociaux premiers sont cause d'autres trouble et ainsi de suite...),ainsi dans certains cas, qu'un rapport au temps qui peut se manifester par l'aggravation des troubles, du fait de la durée d'exposition à ce risque, ou à l'image de certains risques physiques (amiante) avoir un effet différé dans le temps. Pour toutes ses raisons, les troubles psychosociaux sont à regarder avec attention, comme une réalité de dysfonctionnement du travail. (ASTED, 2018).

Alors que les autres on vue le travail comme un moyen de gagner de l'argent, qui nous est imposé et dont on se passerait bien ce n'est qu'une fin, et pas un moyen ; Pourtant, si les conditions sont réunies, le travail peut être bien plus qu'une simple source de revenus, et devenir partie intégrante des composantes servant à nous épanouir au quotidien, aussi bien personnellement que professionnellement.

Et sans oublier un élément important dans le même contexte président, qui est le bien-être au travail définit par L'OMS comme « un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur, et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu de travail »; car le bien-être au travail, c'est une valeur importante, qui doit être intégré à toutes les structures et s'imposer à tous les niveaux.

Évidemment, avoir des locaux agréables, c'est déjà participer à la création d'un environnement serein .Mais cela n'est pas suffisant, le bien-être au travail, c'aussi donner à ses collaborateur un vrai parcours de développement personnel, ou chacun se sent valorisé.

La qualité des relations au travail contribue aussi à l'épanouissement professionnel. Le respect, l'écoute mutuelle et l'entraide entre les individus favorisent de bonnes relations. La communication doit être facilitée, à la fois entre les salariés et avec le manager.

C'est ce que nous allons essayer de voir à travers cette étude, comment nos cadres perçoivent ils «le travail : risque psychosocial ou facteur d'épanouissement », à travers la question suivante : est ce que le travail est considéré comme un risque psychosocial ou un facteur d'épanouissement ?

#### **4- Les hypothèses :**

##### **4-1- Hypothèse une :**

Les cadres de l'entreprise SARL Ramdy considèrent le travail comme un risque psychosocial.

##### **4-2- Hypothèse deux :**

Les cadres de l'entreprise SARL Ramdy considèrent le travail comme un facteur d'épanouissement.

#### **5- Définition des concepts :**

Pour mieux cerner notre étude, il est nécessaire de définir les principaux concepts qu'il porte. Il ne s'agit pas d'une simple définition mais une construction afin de rendre intelligible phénomène, c'est -a- dire que la définition des concepts vise à faciliter la compréhension du texte on lecture.

##### **5-1- 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).

##### **5-2- Les risques psychosociaux :**

Facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées. (L'institut national de santé publique du Québec, 2016, P.136).

##### **5-3- Le stress professionnel :**

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- Le harcèlement moral :**

Défini comme « des agissements répétés ayant pour but de tourmenter, d'épuiser ou de frustrer une personne ou bien encore de la provoquer, de l'effrayer, l'intimider ou l'embarrasser ». (C.M.Brodsky, 1976).

#### **5-5- La violence :**

« L'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès ». (OMS).

#### **5-6- Le burn out (épuisement professionnel):**

Est un état psychologique et physiologique résultant de l'accumulation de facteurs de stress professionnels. (Maslach, 2011.P, 16).

#### **5-7- L'épanouissement :**

Selon Gandhi L'épanouissement est une combinaison d'éléments nécessaires à l'homme être épanoui impliquerait d'exercer une activité qui soit en accord avec nos valeurs, nos modes de pensées et de fonctionnement. (<https://dumas.ccsd.cnrs.fr>, consulté le 18juin 2021 à 22h28).

#### **5-8- Bien-être au travail :**

« Etat agréable de la satisfaction des besoins du corps et du calme de l'esprit. Aisance matérielle qui permet une existence agréable ». (Larousse).

#### **5-9- Développement personnel :**

Est un ensemble hétéroclite de pratiques, appartenant à divers courants, qui ont pour objectif l'amélioration de la connaissance de soi, la valorisation des talents et potentiels, l'amélioration de la qualité de vie personnelle, la réalisation de ses aspirations et de ses rêves. (Christophe André, 2008, P.72-73).

## 6- Les études antérieures :

### - Etudes sur les risques psychosociaux au travail

Plusieurs études sont faites sur les risques psychosociaux (RPS) au travail surtout au sein des organisations qui lie le salarié au monde de travail, qui a des impacts sur le travailleur ainsi que l'entreprise.

#### 1<sup>ère</sup> 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'automatisation, 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<sup>ème</sup> 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, P. 159-160).

**- Etude sur les facteurs d'épanouissement :**

### **1<sup>ère</sup> étude : Épanouissement au travail : l'innovation sociale et managériale au service des salarié(e)s et des entreprises**

Les études démontrent que les salariés épanouis participent plus activement à la performance économique de l'entreprise : un travailleur heureux est 30 % plus productif et trois fois plus créatif. Or les français consacrent un tiers de leur temps au travail. L'épanouissement des femmes et des hommes est donc fondamental dans le projet économique et social de notre pays. L'innovation sociale et managériale constitue un puissant levier de compétitivité, tout comme la formation professionnelle qui renforce le sentiment de satisfaction des salariés, facilite leur employabilité et favorise la croissance et l'innovation.

Plusieurs études pointent la corrélation entre égalité professionnelle et performance économique. Un rapport de l'OCDE estime ainsi que l'égalité professionnelle pourrait accroître de 10 % l'économie de notre pays d'ici 2030. Et une étude du Crédit Suisse de 2014 intitulée « Les Femmes dans l'entreprise » souligne les meilleures performances des entreprises dirigées ou représentées par des femmes dans leur conseil d'administration par rapport à des entreprises similaires uniquement gouvernées par des hommes. Enfin, le baromètre Medef sur le climat d'égalité des chances rappelle le lien entre la confiance des salariés dans leur entreprise, source de performance, et le climat d'égalité des chances qui y règne. L'innovation sociale et managériale est, sans aucun doute, un facteur de compétitivité

et de croissance économique. (<https://www.lavraieviedelentreprise.fr>, consulté le 18 juin 2021 à 23h48)

## **Synthèse**

Dans ce chapitre on a présenté notre problématique de recherche, ces hypothèses, et ces mots clés, les études antérieures, en suite dans les suivant chapitres on procède à approfondir dans la théorie qui va nous faciliter à moins comprendre notre sujet de recherche.

## **Chapitre 2**

### **La notion de travail et les risques psychosociaux**

#### **Préambule**

#### **1-Aperçu historique sur la notion de travail**

#### **2-Les risques psychosociaux (RPS)**

#### **3-Les indicateurs mesurent les risques psychosociaux (RPS) au travail**

##### **3-1-Le stress**

##### **3-2-Le burn out (L'épuisement professionnel)**

##### **3-3-Le harcèlement moral (mobbing)**

##### **3-4-La dépression**

#### **Synthèse**

## Préambule

Dans ce chapitre nous avons donné un aperçu historique de la notion de travail, ses risques, conséquences, les risques psychosociaux (RPS), avec leurs indicateurs tel que : le stress, le burn out (l'épuisement professionnel), le harcèlement moral (mobbing), ainsi que la dépression.

### 1- Aperçu historique sur la notion de travail

Le travail tient aujourd'hui une place essentielle dans les débats d'ordre social, économique et sociétale. Ces débats portent sur la place du travail dans la vie des individus, le manque pour les uns ou la surcharge de travail chez les autres, les formes qu'il revêt, les conditions de travail propres aux différentes catégories sociales mais aussi la relation d'embauche et le rapport salarial. Nos sociétés modernes s'interrogent sans cesse sur la place, le rôle et le sens du travail.

En occident, la notion de travail a connu de nombreuses mutations. L'interprétation contemporaine de cette notion trouve ses racines aux XVIIe et XVIIIe siècles, période au cours de laquelle une dimension ontologique est conférée au travail. A la suite de la réforme, les sciences humaines n'ont pu penser l'homme et la société en l'absence du travail parce que celui-ci c'est de plus en plus affirmé comme l'une des formes de présence et de participation de l'homme à la société moderne. Ainsi dans son texte « Le rôle de travail dans la transformation du signe en homme », Friedrich Engels a diffusé largement l'idée que l'homme se distingue du signe par le fait qu'il travaille.

Au XXe siècle, le regard sociologique sur le travail se confond avec les questions sociales liées aux mutations du travail et au rapport des individus à celui-ci dans les sociétés. (Marion E, 2012, P. 11-12).

### 2- Définition du travail :

« Le travail en train de se faire » et ses conditions, l'activité est définie comme l'exécution d'une série d'action et « les représentations qui l'accompagnent et qui la guident ». Elle correspond à l'ensemble de ce qui est réalisé par les individus : les processus de réalisation du travail dans les conditions réelles, ses résultats, et a fortiori l'activité mentale nécessaire pour les obtenir, qui est le lieu où résident les compétences. L'activité des



individus est soumise à de multiples variations et contraintes à leur environnement mouvant et imprévisible, elle nécessite de nombreuses adaptations aux situations rencontrées.

Le travail est tout effort fournis de la part de l'être humaine soit physique et/ou intellectuel pour faire face aux besoins de la vie, et tout activité humain visant a produit un bien ou un service. (Selon les ergonomes du travail).

### **3- Les risques liés au travail :**

Fréquemment les notions de danger et de risque sont confondues. Il existe un grand nombre de définitions du « danger », mais la définition la plus courante dans le contexte de la santé et de la sécurité au travail est la suivante : toute source potentielle de dommage, de préjudice ou d'effet nocif à l'égard d'une chose ou d'une personne dans certaines conditions dans le milieu de travail.

Un risque est la probabilité qu'une personne subisse un préjudice ou des effets nocifs pour la santé en cas d'exposition à un danger. Cette notion peut également s'appliquer des situations où il y a perte de biens ou d'équipement.(Hayet et al, 2008, P.424).

#### **3-1- Les risques physiques :**

Ce type de risque regroupe tous les dangers qui peuvent avoir un impact physique d'un individu. Les sources des risques physiques sont multiples : bruit, chaleur, vibration mécanique, accidents du travail et d'autres.

##### **-Les accidents du travail :**

Selon L411-1 du Code de la sécurité sociale un accident de travail est un accident survenu par le fait ou l'occasion du travail, indépendamment du fait qu'il s'agisse d'une personne salariée ou non travaillant. La conséquence d'un accident de travail est une lésion de l'organisme humain concerné. Cette forme de risque phasique comprend aussi des accidents survenant pendant le trajet habituel au lieu de travail. Le taux annuel d'accidents du travail en France est de 680.000. Les risques liés aux accidents du travail sont nombreux. Pour presque toutes les professions il y a des risques uniques, les lésions les plus courantes sont des contusions, des entorses, des brûlures, des fractures, des luxations et des électrocutions, les industries, du bois et du transport ainsi que le secteur du bâtiment contiennent un risque élevé

pour les accidents du travail. Malgré cela il faut constater qu'il n'y a aucune profession qui est à l'abri d'un accident du travail. (peretti, 2002, P.192).

### **-Le bruit :**

Une autre forme de risque physique est le bruit au poste du travail. Le bruit est une vibration de l'air qui est transmise aux cellules de l'oreille interne, le bruit peut entraîner une fatigue auditive et une surdité. Pendant que la fatigue auditive, s'exprimant par un bourdonnement ou sifflement d'oreille, est réversible, la surdité est souvent irréversible, parce qu'il y a une destruction de cellules de l'oreille interne. Les professions les plus concernées sont les postes de travail dans l'industrie de transformation du bois, des métaux et de bâtiment (par exemple les constructions de routes). (Peretti, 2002, P.192).

### **-Les troubles musculo squelettiques :**

Les maladies professionnelles les plus répandues en France et dans les pays industrialisés sont les troubles musculo squelettiques (TMS). Plusieurs pathologies, touchant les muscles, les tendons et les nerfs sont regroupées par les TMS. D'après cela on distingue des atteintes musculaires, tendineuses et nerveuses. Les atteintes musculaires s'expriment par une fatigue musculaire qui se traduit souvent par des courbatures. Les atteintes tendineuses comprennent la tendinite, concernant essentiellement l'épaule, le coude, le poignet et la main ainsi que la ténosynovite. Les atteintes caractérisées par le travail sur écran peuvent évoquer les pathologies décrites. En plus l'organisation du travail (la pression du temps, le stress) peuvent jouer un rôle important.

D'autres formes des risques physiques sont la vibration mécanique, la chaleur, les risques liés à la manutention manuelle et le risque routier. (Michael, F, 2014, P. 1-2).

### **3-2- Les risques chimiques au travail :**

Les risques chimiques sont le résultat de l'exposition à un ou plusieurs produits chimiques dangereux ou à leur utilisation. Présents dans tous les secteurs d'activités, ces produits peuvent avoir des effets immédiats sur la santé telle que les allergies, intoxications ou brûlures, ou différés, tels que les cancers.

Ainsi que les risques chimiques sont la deuxième cause de maladies professionnelles en France. Chaque année, ils sont responsable de près de 1800 cancers professionnels reconnus, dont 1400 au titre de l'amiante.

Les produits chimiques dangereux ont des effets immédiats sur la santé des salariés. Ils peuvent provoquer des allergies, de l'asphyxie, des intoxications aiguës,... Ils peuvent également générer des effets différés tels que des cancers ou des leucémies, détectables des années après l'exposition, même si le salarié a été exposé à de faibles doses. (L'Assurance Maladie, 2020). (<https://www.oneli.fr>, consulté le 4/05/2021 à 1230).

Le décret n° 2009-1570 du 15 décembre 2009 relatif au contrôle du risque chimique sur les lieux de travail impose à l'employeur de mesurer l'exposition des travailleurs aux agents chimiques dangereux.

En France les risques sanitaires liés au travail sont évalués par l'Afsset (devenue l'Anses). Dans le cas des activités industrielles et artisanales, les risques chimiques ne sont pas les seuls qui peuvent altérer la santé humaine, voire la vie.

Les méthodologies d'évaluations du risque chimique au travail sont nombreuses. Nous ne développerons ici que la méthode proposée par l'INRS. (Vincent et al, 2005).

Cette méthode comprend trois phases :

- L'inventaire des produits et matériaux utilisés dans l'établissement, dans un atelier ou à un poste de travail ;
- une hiérarchisation des risques potentiels (HRP) ;
- et une évaluation des risques.

L'étape de l'inventaire est longue et fastidieuse mais indispensable. Elle doit recenser tous les produits utilisés avec leur référence complète, la quantité utilisée et la fréquence d'utilisations sur l'étiquetage et sur les données de sécurité (dangers, propriétés, physico-chimiques...). Lors de cette démarche, l'emploi de la fiche de données de sécurité (FDS) en seize est essentiel. (Pillères et al, 1998).

En raison de grande nombre de produits et de matières premières utilisés au sein d'une entreprise, les critères utilisés pour le calcul du score de risque potentiel d'un produit chimique (méthode HRP) sont i) pour estimer les dangers, dangereux et leurs états physiques et ii) pour estimer l'exposition potentielle ou le transfert potentiel dans l'environnement, les quantités utilisées et stockées et la fréquence d'utilisation. (Jean-claude amiard, 2008, P.468-469).

#### **4- Les conséquences négatif et positif d'un environnement de travail :**

Ainsi, nous pouvons nous demander : quelles sont les conséquences du travail sur l'homme ?

Pour reprendre à cela, nous commencerons par voir que le travail apporte des éléments positifs dans la vie de l'homme, mais il lui apporte également du négatif.

##### **4-1- Le travail apporte des éléments positifs dans la vie de l'homme :**

###### **- La satisfaction au travail :**

La satisfaction au travail peut se définir comme l'attachement d'un individu à l'égard de son emploi, que ce soit de façon globale ou par rapport à différentes facettes de celui-ci, ou encore comme un état émotionnel positif ou agréable découlant de l'évaluation qu'un individu fait de son travail. (Locke, 1976, P.115).

La satisfaction au travail est la variable majeure expliquant l'intention de quitter (Steel et à travers un impact négatif. March et Simon, 1958 suggèrent d'ailleurs que la « motivation au retrait est une fonction directe de la satisfaction » (Jackofsky, 1984, P. 76).

Pour qu'un individu soit satisfait dans son travail, il est supposé évoluer dans un environnement qui est en adéquation avec sa personnalité et qui répond à ses besoins. C'est le principe de l'ajustement Personne-Environnement. (French et Kahn, 1962).

###### **- L'autonomie au travail :**

Les ingénieurs apportent généralement une attention particulière à « leur marge de manœuvre » et ont des « revendications d'autonomie » (Sainsaulieu et al. 2016, P. 144). L'autonomie au travail peut être définie comme le degré que donne l'organisation à ses salariés en termes de liberté et d'indépendance pour planifier et gérer leur travail. L'autonomie accordée illustre aussi le mode de management mis en place en traduisant le degré avec lequel l'organisation souhaite contrôler et superviser les collaborateurs (Graves et Luciano, 2013, P11).

Une autonomie limitée et un contrôle excessif peuvent s'avérer contre-productifs et être un frein à la formulation d'idées novatrices. Au contraire, l'empowerment qualifie « l'accroissement de l'autonomie des employés dans leur travail ou l'amplification de leur implication » ; et peut être bénéfique. (Dubouloz, 2014, P. 65).

Si certains auteurs suggèrent que l'autonomie n'est pas forcément souhaitable pour tous les individus, la théorie de l'autodétermination de Deci et Ryan considère que la satisfaction du besoin psychologique d'autonomie permet d'améliorer le bien-être des salariés. Plus précisément, les collaborateurs sont moins anxieux et moins épuisés par leur travail lorsque l'environnement de travail facilite la satisfaction de ce besoin. Plusieurs recherches suggèrent que la satisfaction du besoin psychologique d'autonomie est un déterminant de la motivation intrinsèque. (Gillet et al. 2008).

#### **- La participation à la prise de décision :**

La Participation à la prise de décision fait référence au degré avec lequel les salariés sont invités ou encouragés à partager leurs pensées avis, idées au cours d'un processus de prise de décision. La participation des salariés semble d'autant plus intéressante à analyser chez les ingénieurs que cette variable influence l'innovation organisationnelle, selon Fayolle indique que les ingénieurs « entrepreneurs potentiels » accordent une certaine importance aux voies professionnelles liées à la gestion des entreprises. (Fayolle, 2001).

Au-delà de l'influence positive sur la satisfaction, certains auteurs soulignent enfin que la prise de décision participative est une forme d'apprentissage pour les collaborateurs (Pedler et al, 1997).

Par ailleurs, des études indiquent que les collaborateurs perçoivent la PPD comme une récompense. Ainsi, la participation aurait un effet positif sur la motivation et la performance dans le travail à travers la reconnaissance perçue par les salariés. La participation à la prise de décision peut par exemple prendre la forme d'une consultation des collaborateurs par leurs supérieurs au moment où ces derniers souhaitent prendre une décision. Elle peut être formelle ou informelle, l'objectif étant d'améliorer le dialogue social, les méthodes et la qualité de travail ainsi que la productivité de l'équipe. (<https://www.cairn.info> consulté le 03 juin 2021 à 17h30).

#### **4-2- Le travail apporte des éléments négatifs dans la vie de l'homme :**

Dans un premier temps, nous pouvons dire que le travail peut être facteur de détérioration.

En effet, d'une part nous pouvons aborder les conditions de travail qui peuvent être difficile pour les employées :

Certains métiers sont difficiles à exercer, comme par exemple le travail en usine, à la chaîne. Beaucoup de personnes souffrent de problèmes musculo-squelettique et se retrouvent en arrêts maladies. De plus, nous pouvons voir apparaître des situations de stress et de dépression du a de différentes causes liées au travail : le manque de temps, la hiérarchie, la mauvaise relation entre collègue, la discrimination, la violence ou encore le contexte de crise économique. Ce malaise peut engendrer dans les cas les plus extrêmes le suicide. (The.boss, 2014, P 2). (<https://www.ladissertation.com>, consulté le 5/06/2021 à 1h34).

#### **4-2-1- Les contraintes physiques et psychologiques au travail :**

##### **- les contraintes physiques au travail :**

Les activités physiques au travail restent souvent caractérisées par la pression temporelle, la répétitivité, des niveaux d'efforts des gestuelles contraintes, soit l'inverse d'une "activité physique de santé". Malgré les progrès techniques qui permettent d'alléger les tâches les plus dures, l'activité physique au travail reste l'une des principales causes d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'inaptitudes au travail. Elle est souvent à l'origine de fatigue et de douleurs qui dégradent le geste professionnel et la perception de la tâche provoquant des erreurs qui altèrent la qualité du travail, et également des accidents (traumatiques, cardiovasculaires,...) et/ou des atteintes de l'appareil locomoteur (troubles musculosquelettiques des membres. (TMS, lombalgies).

Les facteurs qui influencent les risques liés à l'activité physique de travail dépendent de l'individu, de l'environnement physique et psychosocial ainsi que de l'organisation du travail.

##### **- Les contraintes psychologiques au travail :**

###### **- Définition (CPT) :**

Les nouvelles organisations du travail (flux tendu, restructuration, informatique...) et l'évolution de la société (violence, moindre tolérance) génèrent de nouvelles contraintes de travail responsable de pathologies mentales (anxiété, dépression) et cardio-vasculaires (maladies cardio-vasculaires, hypertension artérielle).

Ces contraintes psychologiques se qualifient par plusieurs approches :

- **Modèle : forte demande et faible latitude de décision :** Cette situation se retrouve chez près de 20% des salariés dans de très nombreuses situations. Les exigences de productivité et la mise en place des 34 heures conduisent à faire une quantité de travail importante dans des délais courts sans aucune possibilité d'adaptation individuelle du travail.
- **Modèle : effort – non récompense :** Sont concernés les salariés qui estiment se donner beaucoup à leur entreprise et ne pas recevoir en retour la récompense attendue (salaire, estime, promotion...) Les processus de délocalisation, rachat d'entreprise et restructuration s'inscrivent dans ce cadre.

Certaines situations comme le harcèlement au travail, et la violence verbale ou physique, dans les métiers exposés au public (soins, centre d'appel, guichets...), sont aussi considérées comme des contraintes psychologiques importantes.

#### - Effet sur la santé des contraintes psychologiques au travail :

La réponse physiologique à l'état de contrainte psychologique et la stimulation du système adrénergique avec ses conséquences physiologiques et biologiques : élévation de la pression artérielle et de la fréquence cardiaque, hyper-agréabilité plaquettaire, insulino-résistance, hypertrophie myocardique, stimulation de la vigilance...

Si cette réponse physiologique (vécue sous le nom de stress) peut être bénéfique à court terme pour les réactions de défense, elle est néfaste de façon chronique, conduisant aux maladies cardio-vasculaires (hypertension, infarctus) et à des perturbations mentales (fatigue, anxiété, dépression, épuisement professionnel). (INRS, 2020). (<https://www.inrs.fr>, consulté le 5/06/2021 à 15h33).

## 2- Les risques psychosociaux (RPS) :

### 2-1- Aperçu historique sur la notion des (RPS)

Le terme RPS a fait son apparition en milieu professionnel dans les années 2000. En 2002 est apparue la responsabilité juridique de l'employeur en terme de protection de la santé psychique des salariés (code de travail) ; dès lors le document unique d'évaluations des risques (mis en place en 2001) doit mentionner les risques pour la santé physique et mentale des salariés et les moyens mis en œuvre pour prévenir ces risques avec une évaluation annuelle.

D'un point de vue réglementaire les RPS englobent les expositions des salariés d'une entreprise à des dangers qui pourraient être à l'origine d'une atteinte et d'une dégradation temporaire ou durable de leur santé Psychique et mentale mais aussi une atteinte à leur santé physique (pathologies directement liées comme les troubles du sommeil, de la concentration, l'irritabilité, les atteintes cardiovasculaires – tachycardie, les troubles musculo-squelettique, les troubles psychosomatiques).

La complexité des RPS réside dans le fait qu'ils apparaissent comme la combinaison d'un grand nombre de variables individuelles, collectives, et organisationnelles dans l'environnement professionnel.

Les RPS n'épargnent aucun secteur d'activité ; La première enquête officielle sur le stress au travail a été demandée par le ministre de travail, Xavier Bertrand en 2008. Cette enquête a fait au rapport de Patrick Légeron et Philippe Nasse sur la détermination la mesure et le suivi des RPS au travail. (Philippe Nasse, Légeron, 2008).

Aujourd'hui nous manquons encore d'indicateurs précis pour mesurer l'impact des RPS au travail.

Le stress couterait entre 2 et 3 milliards d'euros aux entreprises françaises ; au niveau Européen son cout serait de 20 milliards d'euros et il serait à l'origine de 50 à 60 % des journées de travail perdues. (Etude INRS sur le cout du stress professionnel 2007).

### **2-1- Définition des risques psychosociaux (RPS) :**

Les risque psychosociaux « facteur qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emplois et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposé ». (INSPQ ,2016).

la définition donnée par l'organisation internationale du travail et l'organisation mondiale de la santé semblaient suivre le sens de la stigmatisation du travailleur : « les facteurs psychosociaux au travail se référant aux interactions entre l'environnement de travail, le contenu du travail, les conditions organisationnelles, et les capacités des travailleurs, leurs besoins, leurs cultures, leurs considérations personnelles, qui peuvent, à travers les perceptions et l'expérience, influencer la santé, la performance au travail et la satisfaction personnelle » . (OIT/ OMS, 1984, P 26).



Cette caractérisation positionne l'individu comme source principale de ses propres risques psychiques. Il n'aurait pas la bonne perception ou l'expérience nécessaire pour travailler en toute sécurité dans l'environnement et les conditions de travail proposés. (OIT/OMS, 1984, P 26).

### **3- Les indicateurs mesurent les risques psychosociaux (RPS) au travail :**

#### **3-1- Le stress professionnel :**

##### **- Définition de stress :**

Défini comme « une transaction entre la personne et l'environnement dans laquelle la situation est évaluée comme débordant les ressources d'un individu et prouvent mettre en danger son bien-être ». (Lazarus et Folkman, 1984, P 2).

##### **- 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).

##### **- Les causes de stress :**

Les causes du stress identifiées par l'Institut National de Recherche et de Sécurité qui sont :

##### **- 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 du chirurgien).

##### **- Facteurs liés à l'organisation du travail:**

- Absence de contrôle sur la répartition et planification des tâches dans l'entreprise

Imprecision 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).

**- Les conséquences de stress :**

**- 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).

**- 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.

**- Les symptômes de stress :**

Les effets courants du stress sur l'organisme sont les suivants :

-maux de tête

-tension ou douleur musculaire

-douleurs thoraciques

-augmentation de la fréquence cardiaque et de la pression artérielle

-affaiblissement du système immunitaire

-fatigue, insomnie

-maux d'estomac et problèmes digestifs

-hyperglycémie

-augmentation des taux de cholestérol et d'acides gras dans le sang pour les systèmes de production d'énergie

Le stress peut aussi modifier l'humeur ou les pensées de la façon suivante :

-augmentation des pertes de mémoire, de l'anxiété, de l'agitation, de l'irritabilité, de l'attitude défensive, des sautes d'humeur, de l'hypersensibilité, de la colère, etc.

-diminution de la capacité de réfléchir ou de se concentrer

Le stress peut entraîner des incidents parce que les personnes présentent souvent les problèmes suivants :

-troubles du sommeil

-automédication ou surconsommation de médicaments

-déprime

-anxiété, agitation, nervosité

-colère, comportement téméraire (souvent causé par un sentiment d'iniquité ou d'injustice)

Lorsqu'une personne adopte de tels comportements ou se trouve dans de tels états émotionnels, elle est plus susceptible d'agir ainsi :

-Devenir momentanément (mais dangereusement) distraite.

-Se sentir à part des autres ou isolé.

-Avoir des accès de colère, etc.

-Manquer à ses responsabilités.

-Faire des erreurs de jugement.

-Soumettre son corps à un stress physique, augmentant ainsi le risque d'entorse.

-Exécuter incorrectement les activités exigeant une bonne coordination œil-main ou œil-pied.

À long terme, le stress chronique non traité est associé notamment aux problèmes de santé suivants :

-l'anxiété

-l'insomnie

-les douleurs musculaires

-l'hypertension artérielle

- un affaiblissement du système immunitaire
- la maladie du cœur
- la dépression
- l'obésité. (<https://www.cchst.ca> consulté le 03 juin 2021 à 18h00).

### **3-2- Burn Out (L'épuisement professionnel) :**

#### **- Définition de l'épuisement professionnel :**

- L'épuisement professionnel est un état causé par l'utilisation excessive de son énergie et de ses ressources, qui provoque un sentiment d'avoir échoué, d'être épuisé ou encore d'être exténué. (Herbert J. Freudenberger, 1974).

- L'état d'épuisement est le fruit de la rencontre d'un individu et d'une situation. L'un et l'autre sans complexe, et l'on doit se garder avec les simplifications abusives. Ce n'est pas simplement la faute à telle ou telle conditions de milieu, pas plus ce n'est la faute du sujet. (Claude Veil, 1959).

- Le Burn Out professionnelle est un état psychologique et physiologique résultant l'accumulation de facteurs de stress professionnelle. (Maslach, 2011).

#### **- Les causes de burn out :**

-Intensité et temps de travail : L'intensité et la complexité du travail se traduisent notamment par des délais et objectifs irréalistes ou mal définis, des interruptions fréquentes, une quantité de travail et des horaires excessifs.

- Les difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle ont également des répercussions sur la santé des travailleurs.

- Les exigences émotionnelles : Certaines relations avec le public peuvent s'avérer émotionnellement exigeantes pour le travailleur:

- contacts difficiles avec le public (clients venant faire valoir leur mécontentement, personnes en détresse venant chercher une aide en dernier recours, etc.);

- violences verbales (propos désagréables, insultants, humiliants, etc.) ou physiques;

- le fait d'afficher vis-à-vis du public des émotions en contradiction avec son ressenti (devoir sourire à un client qui suscite un certain énervement, par exemple).

- Les conflits de valeur et la qualité empêchée : Perdre le sens de son travail ou ne pas en trouver, avoir l'impression de faire un travail inutile, peuvent être provoqués ou amplifiés par le fait de ne pas pouvoir échanger avec les collègues ou l'encadrement sur les objectifs et les manières de faire son travail.

- L'insécurité de la situation de travail : Il s'agit de l'insécurité socio-économique liée à la peur de perdre son emploi, aux retards dans le versement des salaires, à la précarité d'un contrat, etc., mais aussi du risque de devoir faire face à des changements non maîtrisés liés à l'incertitude sur l'avenir de son métier, la peur de devoir changer de qualification ou de métier sans y être préparé, etc. (<https://travail-emploi.gouv.fr> consulté le 03 juin 2021 à 21h21).

### **- Les conséquences du burn-out pour l'individu :**

- Physique : En cas de burn-out, il y'a épuisement physique qui peut mener à une maladie qui peut nécessiter un long temps de convalescence.

- Mental/émotionnel : La fatigue physique peut être accompagnée d'un épuisement émotionnel qui peut nuire au bien-être de la personne. Des problèmes psychiques et familiaux peuvent surgir ainsi qu'une longue période de récupération.

-Financière : Le coût des nombreux médicaments et la diminution des revenus fait que le burn-out a aussi des conséquences financières pour l'individu.

### **- Les conséquences du burn-out pour l'organisation :**

- L'augmentation du nombre de cas de burn-out crée une augmentation de l'absentéisme ;

- apporte des coûts supplémentaires ;

- Implique moins de productivité et une diminution de la créativité, ce qui veut dire aussi un impact sur la qualité des productions audiovisuelles ;

- Gaspillage des talents par la perte de gens passionnés et talentueux hors du secteur.

(<https://www.mediarte.be/fr>, consulté le 03 juin 2021 à 16h00)

**- Les symptômes du burn out :**

**- les symptômes physiques :**

- une sensation de fatigue inhabituelle ;
- des troubles du sommeil type insomnie ;
- des troubles musculo-squelettiques (ex : douleurs lombaires) ;
- des tensions musculaires ;
- des crampes musculaires ;
- une perte d'appétit ;
- des troubles digestifs ;
- des maux de ventre ou de tête.

**- les symptômes psychiques :**

- perte de motivation au travail ;
- sentiment de tristesse ;
- anxiété généralisée ;
- sensibilité accrue (hypersensibilité) ;
- perte d'intérêt pour le travail ;
- sentiment d'indifférence générale ;
- réactions excessives ou disproportionnées (ex : colère, pleurs incontrôlés) ;
- irritabilité et agressivité ;
- ressentiment qui peut entraîner une détérioration de relations professionnelles ;

- troubles de la mémorisation et/ou de l'attention ;
- troubles adductifs ;
- perte d'estime de soi. (<https://www.qare.fr>, consulté le 03 juin 2021 à 16h40).

Pour Claude Veil, l'apparition de l'épuisement survient donc quand il y a « franchissement d'un seuil ». Herbert Freudenberger, psychanalyste allemand établi à New – York, emploie le premier au début des années soixante-dix le terme de burn out professionnelle pour décrire la perte d'enthousiasme de bénévoles consacrant leur temps à aider des usagers de drogue dures. Ces jeunes bénévoles travaillaient dans des « Free Clinics » pour toxicomanes et finissaient par se décourager, manifestant des troubles émotionnels et des symptômes physique d'épuisement. (Veil & Freudenberger, 1959).

Alors que la question de l'épuisement professionnelle (et d'ailleurs de toutes les manifestations de la souffrance psychologique au travail) devient dans les années quatre-vingt-dix un sujet majeur de préoccupation dans les entreprises (et de plus en plus un problème de santé publique) en fait l'objet d'une médiatisation croissante, on note paradoxalement la très faible implication des organismes sanitaire français. Dans notre pays, le ministre de la santé paraît avoir délaissé cette question. L'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale) ne s'en est pas non plus saisi. C'est le ministre de travail, par l'intermédiaire de la direction générale du travail, qui avait pris en charge la problématique de l'épuisement professionnel. Dans les entreprises, les services de la santé et les médecines de travail ne sont qu'exceptionnellement sollicités pour la mise en place de stratégie de promotion de la santé mentale le plus souvent mises en œuvre sous l'égide des ressources humaines, et plus particulièrement des relations sociales.

Les travaux de Christina Maslach, menés il y a trentaine d'années, servent de référence pour définir les démentions du burn out. Cette chercheuse en psychologie sociale a conduit de nombreux entretiens auprès de personnes émotionnellement « éprouvées » par le travail. Elle a ainsi élaboré une échelle de mesure qu'elle a appliquée à une population de personnes travaillant dans les domaines sociaux, de la santé et de l'enseignement. Les analyses statistiques des résultats ont mis en évidence plusieurs dimensions qu'elle a prises en compte pour construire une deuxième échelle (« Maslach, burn out Inventory », MBI), plus affinée, qui lui a permis, à travers les résultats obtenus sur une nouvelle population à retenir trois



déménions pour définir le burn out : épuisement émotionnel, déshumanisation, réduction du sentiment d'accomplissement de soi. Autrement dit, la démarche pour définir l'entité burn out est née d'un instrument de mesure, et non pas l'inverse comme c'est habituellement le cas. (Maslach et al, 1981).

Bien que ces trois démentions restent la référence pour une approche symptomatique du burn out, le processus est loin d'être unanime. Le surinvestissement au travail et les manifestations de « workaholisme » sont parfois cités pour caractériser le burn out. Selon certains auteurs, le burn out pourrait se définir par la seule dimension d'épanouissement personnel ou de l'efficacité professionnelle dans le syndrome de burn out mais ne devrait pas être considérée comme une dimension de ce syndrome. Ceci laisserait deux dimensions au burn out : l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation. La dimension d'épanouissement et de fatigue serait celle qui aurait la productivité péjorative la plus importante. La fatigue chronique pourrait évoluer vers des troubles anxiodépressifs avec d'abord une baisse de l'estime de soi, voire les troubles plus spécifiques décrits parfois dans les nosographies sous la rubrique « job related neurasthenia ». Les sujets en burn out adoptent souvent les conduites d'automédication avec des psychostimulants (amphétamines, cocaïne, caféine, modafinil) pour tenter de recouvrer un niveau élevé de performances professionnelles, de l'alcool et des anxiolytiques pour réduire l'anxiété. La présence de conduites addictives ou de manifestations somatiques (hypertension artérielle, douleurs chroniques, diabète sucré...) est tantôt considérée comme élément constitutif du burn out, tantôt comme complication. (Truchot, 2015).

### **3-3- Le harcèlement moral (Mobbing) :**

Lorsque nous évoquons les risques psychosociaux, la question du harcèlement au travail est un des premiers facteurs évoqués.

#### **- Définition de l'harcèlement moral :**

- Toute conduite abusive qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique d'une personne, mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail. (Hirigoyen, M. f, 1998).

- Toute conduite abusive se manifestant notamment par des comportements, des paroles, des actes, des gestes, des écrits, pouvant porter atteinte à la personnalité, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne, mettre en péril l'emploi de celle-ci ou dégrader le

climat de travail » (Hirigoyen, 1998). (<https://journals.openedition.org>, consulté le 16/02/2021 à 12h10).

**- Les conséquences de l'harcèlement :** (conséquences négative pour l'organisme) ;

- perte de production

- baisse du niveau de qualité

- coût du travail supplémentaire

- fluctuation de la personne (Nexus Santél, 1999-2018)

- dégradation de la culture organisationnelle

- image de l'entreprise dévalorisée. (<https://www.leblocnotes.ca>, consulté le 06 juin 2021 à 23h42).

**- Les symptômes de l'harcèlement moral :**

- Effet sur la santé phésique : Les victimes de harcèlement psychologique présentent plusieurs problèmes de santé physique. Elles souffriront, entre autre, d'insomnies, de maux de dos, de migraines, de pertes d'appétit, de manque d'énergie, etc. (Brodsky 1976; Bjorkwist et al. 1994, Einarsen, 2000 tirés de Tenner, 2004; Dagenais et Boily, 2000; Leymann, 1996).

- Effets sur la santé psychologique : Les effets sur la santé psychique des victimes peuvent être, eux aussi, très importants. Des recherches ont, en effet, démontré que les victimes de harcèlement

Psychologique pouvaient souffrir, entre autres, d'hypersensibilité, de pertes de mémoire et d'excès de nervosité (Brodsky, 1976; Leymann, 1996) Les résultats de l'Enquête sociale et de santé réalisée au Québec en 1998 démontrent que 7 % des personnes victimes de harcèlement psychologique vivent des périodes de grande nervosité et d'irritabilité contre 2 % pour celles qui n'ont jamais été intimidées. (Arc and et al. 2001). (<https://www.leblocnotes.ca> consulté le 06 juin 2021 à 00h21).

Depuis plusieurs années, les questions de victimologie soulevées dans le domaine des attentats et des catastrophes se sont étendues au champ de la souffrance au travail. C'est dans ce contexte qu'il faut situer l'explosion du thème du harcèlement morale. (<https://www-marie-france-hirigoyen.com> consulté le 16 février 2021 à 09h30).

Ce concept est surprenant tant par la diversité de ses appellations (harcèlement psychologique, harcèlement morale, bullying, mobbing) que par la rapidité avec laquelle les

chercheurs s'y sont intéressés. En moins de 15ans, le harcèlement morale devenue un concept clé de notre société, tant sur le plan médiatique que sur celui de la politique ou de la recherche.

Cependant, cette sur médiatisation subite ne va pas sans effet pervers, puisque l'idée que se fait le grand public du harcèlement moral au travail prend souvent le pas sur les définitions mal connues, nombreuses, complexe et parfois contradictoire qu'en font les spécialistes.

### **3-4- La dépression :**

#### **- Définition de la dépression :**

La dépression est un trouble mental courant se caractérisant par une tristesse, une perte d'intérêt ou de plaisir, des sentiments de culpabilité ou de dévalorisation de soi, un sommeil ou un appétit perturbé, une certaine fatigue et des problèmes de concentration. (L'OMS, 2017)

#### **- les causes de la dépression :**

##### **- Facteurs génétiques**

De nombreuses études démontrent une influence génétique dans la survenue des dépressions, mais il ne s'agit toujours que d'une prédisposition (vulnérabilité) à développer la maladie, ce qui veut dire que si un des parents a développé une dépression, la probabilité d'en développer une soi-même est plus élevée ; (Même en cas de prédispositions génétiques d'autres facteurs doivent s'ajouter pour le déclenchement d'un épisode dépressif) (modèle bio-psycho-social).

Qu'il s'agisse d'une cause ou d'une conséquence de la dépression, des études scientifiques ont identifié une corrélation entre perturbations biologiques et notamment du fonctionnement cérébral et la survenue des symptômes de la dépression. Des dérèglements au niveau de certaines substances chimiques présentes dans le cerveau comme les neurotransmetteurs ou des dérèglements hormonaux peuvent être liés à la dépression. L'action des antidépresseurs et la psychothérapie entraînent une amélioration biologique de ces dérèglements et donc de l'état du malade.

**- Facteurs environnementaux**

Certains mécanismes psychiques peuvent entretenir ou être « co-responsables » d'un état dépressif (difficultés dans la gestion des émotions, des relations ou du stress, croyances limitantes,...).

**- Facteurs sociaux**

La perte de repère, l'éclatement des structures familiales, la solitude, ou encore la précarité sont autant de facteurs déclencheurs d'un épisode dépressif.

**- Facteurs psychologiques**

Certains mécanismes psychiques peuvent entretenir ou être « co-responsables » d'un état dépressif (difficultés dans la gestion des émotions, des relations ou du stress, croyances limitantes,...).

En résumé chaque personne est unique et vit, subit, réagit à sa façon dans une situation difficile. (<https://acteurdemasante.lu/fr> consulté le 03 juin 2021 12h20).

La dépression est un trouble de l'humeur. Elle est considérée comme la maladie du XXIème siècle car les symptômes n'ont été décrits de manière précise que récemment bien qu'Hippocrate avait déjà évoqué la notion d'humeur. Elle peut toucher à tout âge, les hommes comme les femmes. Elle constitue un véritable problème de santé publique dans la mesure où elle toucherait une personne sur dix Elle serait à l'origine de prises en charges onéreuses pour la sécurité sociale car il implique plusieurs types de traitements, parfois des hospitalisations et des arrêts maladie.

Nous ne sommes pas tous égaux face au trouble dépressif : chez certains il sera de faible intensité, pour d'autres il sera résistant aux différents traitements. De plus il est en partie lié à la personnalité et à des facteurs socio-culturels. (<https://univ-lorraine.fr> consulté le 02 février 2021 à 15h00).

La dépression constitue un trouble mental courant, caractérisé par la tristesse, la perte d'intérêt ou de plaisir, des sentiments de culpabilité ou de faible estime de soi, des troubles de sommeil ou de l'appétit, d'une sensation de fatigue et d'un manque de concentration.

Elle peut être de longue durée ou récurrente, et porte essentiellement atteinte à la capacité des personnes à fonctionner au travail ou à l'école, ou à gérer les situations de la vie quotidienne. Dans les cas les plus graves, la dépression peut conduire au suicide. Lorsque légère, la dépression peut être traitée sans médicaments, lorsqu'elle est modérée ou grave, les patients peuvent avoir besoin de médicaments et d'une thérapie par le dialogue.

Les agents de santé non spécialisés peuvent diagnostiquer la dépression de façon faible et traiter celle-ci dans les cadres des soins de santé primaires. Les soins spécialisés sont cependant nécessaires pour une faible proportion de personnes souffrant d'une dépression complexe ou qui ne réagissent pas aux traitements de première intention.

La dépression commence souvent à un jeune âge. Elle touche plus souvent les femmes que les hommes, et les personnes sans emploi sont également à haut risque. (OMS, 2012).

Défini aussi selon l'organisation mondiale de la santé : « La dépression est une affection courante dans le monde qui concerne 350 millions de personnes selon les estimations. Elle diffère des sautes d'humeur habituelles et des réactions émotionnelles passagères face aux problèmes du quotidien. Quand elle perdure et que son intensité est modérée ou sévère, la dépression peut devenir une maladie grave. Elle peut entraîner une grande souffrance, altérer la vie professionnelle, scolaire et familiale de la personne concernée. Dans le pire des cas, la dépression peut conduire au suicide. On estime à un million par an le nombre de décès par suicide.

« La dépression frappe au hasard : C'est une maladie, pas un état d'âme. » (Tahar ben jelloun, 1944)

### **3-4-1- Les symptômes de la dépression :**

Le syndrome dépressif regroupe tout une série de symptômes dont la nature et l'intensité varient d'un sujet à l'autre. Ainsi certains médecins ne parlent pas « dépression » mais de « maladie dépressives » au pluriel à cause de la variété des manifestations. Cependant nous retrouvons dans tous les cas l'humeur dépressive associée à un ralentissement psychomoteur et / ou à des troubles somatiques.

### **- L'humeur dépressive**

Se caractérise par quatre points majeurs : la vision pessimiste de soi et du monde, l'émoussement affectif, l'instabilité des affectifs et les idéations suicidaires. En effet, la dépression altère le jugement du sujet déprimé avec une forte prévalence des pensées négatives. La vision pessimiste de soi et du monde se manifeste par une perte de l'estime de soi, le sujet déprimé aura donc tendance à s'auto-dévaloriser. En effet, il peut se juger trop sévèrement ce qui renforce sa culpabilité ; le sujet déprimé se sent responsable de la maladie.

Il présentera également une tristesse dit pathologique dans le sens qu'elle sera chronique, intense. Il a une propension à la douleur morale, à la rumination des échecs et à la génération d'idées mélancoliques. Dans certains cas, il ne peut se projeter dans l'avenir. De surcroît, le sujet déprimé souffre d'anhédonie à la perte de plaisir notamment dans la sexualité.

L'émoussement affectif se traduit par une perte des plaisirs et des intérêts ; les activités et les loisirs qui autrefois procuraient du plaisir au sujet déprimé ne le font plus. Le sujet déprimé souffre également d'anesthésie affective ; il sera peu sensible aux événements positifs, néanmoins le sujet reste conscient de son trouble ce qui renforce la tristesse de l'humeur.

Le sujet déprimé peut présenter une intensité des effets, ou une incontinence affective qui se manifesterà par des crises de larmes, irritabilité, une impulsivité, une intolérance à la frustration et une hostilité.

En dernier lieu, l'altération du jugement dans la dépression génère des idéations suicidaires qui n'entraînent pas systématiquement un passage à l'acte mais qui ne sont pas à considérer à la légère cependant.

### **- Le ralentissement psychomoteur**

Se définit comme la perte de l'élan vital. Il s'agit principalement d'une inhibition psychomotrice qui se traduit par « une réduction progressive des activités et des investissements ainsi qu'une baisse de rendement, liées à une asthénie, ou fatigue physique et psychique ».

Le ralentissement intellectuel se manifeste par une lenteur d'idéation, ou encore bradypsychie avec un monoïdéisme. L'anidéisme correspond à une absence total d'aidée alors que le terme de monoïdéisme se rapporte à la persistance d'une idée de contenu très simple de manière exclusive. Le sujet dépressif est parfois incapable de prendre une décision, ce qui

implique une perturbation des fonctions exécutives. Il souffre d'aboulie avec une perte de volonté ou l'incapacité à agir malgré la volonté due à un manque d'énergie. Le discours du sujet dépressif est caractérisé par sa pauvreté, un ralentissement du débit verbal avec une augmentation du temps de latence des réponses. Le patient peut souffrir de troubles de la mémoire, de l'attention et de la concentration.

En dernier lieu, il peut sous-estimer l'écoulement du temps en lien avec l'altération du jugement et les troubles de la mémoire, ce mécanisme cognitif permettant d'enregistrer le passage de temps.

Le ralentissement psychomoteur se manifeste par une diminution des forces, une fatigue. Les mouvements du dépressif sont ralentis et rares, nous parlerons parfois d'amimie qui correspond à la perte de l'expression des gestes. La voix du sujet déprimé peut être monocorde et de faible intensité. Enfin, certains sujets ne prendront plus soin d'eux ce qui se traduit par le phénomène d'incurie.

De manière générale, le sujet dépressif pourra présenter un ralentissement psychomoteur allant jusqu'à l'incapacité à entreprendre des actions ; nous parlerons alors d'apragmatisme.

### **- Les troubles somatiques**

Le phénomène de somatisation est la traduction d'un conflit psychique en affection somatique; il s'agit d'une réaction organique suite à un trouble affectif. Il se retrouve dans le syndrome dépressif suivant plusieurs types de troubles.

En premier lieu, les patients dépressifs se plaignent souvent de troubles du sommeil : il peut s'agir de difficultés d'endormissement encore appelées insomnies d'endormissement.

Elles peuvent être associées à des réveils nocturnes. Parfois nous retrouvons des insomnies matinales qui sont difficulté à s'endormir suite à un réveil très précoce, vers 3 ou 4 heures. A cause de ses insomnies, le patient ne fait pas des nuits complètes ce qui peut avoir pour conséquence des phénomènes de somnolence diurne et renforce la bisse de vigilance présente dans la dépression. Néanmoins, certains sujets dépressifs souffrent au contraire d'hypersomnie qui n'est pas réparatrice. Ainsi, les troubles du sommeil dans la dépression sont corrélés à la fatigue propre à ce syndrome.

L'alimentation du dépressif est également altérée avec une perte d'appétit et une anorexie qui entraineront une perte de poids. Cette forme d'anorexie n'est toutefois pas à confondre avec l'anorexie mentale qui est une autre maladie psychiatrique. Parfois le sujet déprimé souffrira au contraire d'hyperphagie.

Les troubles de la sexualité sont très fréquents dans la dépression ; ils sont à mettre en lien avec la perte de désir et de plaisir propre à ce syndrome. En effet les patients se plaignent d'une diminution de la libido, d'impuissance ou de frigidité.

En dernier lieu, les sujet dépressifs peuvent subir les troubles divers comme des céphalées, la constipation, des troubles neurovégétatifs, de différents douleurs. Ils peuvent souffrir de dysphonie psychogène qui correspond à la perte de la voix suite à un trouble émotionnel.

Les troubles somatiques sont parfois qualifiés de « dépression masquée ». Il faudra traiter d'abord la dépression après avoir éliminé une cause organique à ces syndromes somatiques pour les faire disparaître.

La dépression est à la fois un symptôme et un syndrome. Il n'y a pas d'explication précise au fait que telle personne sombre dans la dépression, plutôt qu'une autre. Même si le déclencheur est parfois un épisode de stress intense. L'environnement social aussi, joue un rôle important. Les problèmes d'intégration, de communication, le harcèlement au travail et, particulièrement chez les hommes, le stress professionnel et le chômage etc. Chez d'autres, le relationnel va jouer un rôle éminent dans l'installation d'une dépression. Par exemple, une rupture amoureuse, familiale ou simplement amicale peut favoriser une évolution vers la dépression. C'est ce que soutient le Dr Patrick Lemoine. Psychiatre, spécialiste du sommeil et de la dépression, il rappelle dans son ouvrage « dépression », paru chez Larousse, que « l'homme est un être narcissique, dont la vie telle une ellipse, se focalise autour de 2 foyers : le travail et l'harmonie des sentiments ». Lorsque l'une de ces sphères est déséquilibrée, il y a un risque de dépression, et lorsque les deux sphères sont touchées il y a un risque de suicide. (<https://univ-lorraine.fr> consulté le 02 février 2021 à 18h00).



**Synthèse**

Dans ce chapitre nous avons fait allusion aux différents notions et théories qui sont utiles pour notre travail de recherche. Nous avons essayé de présenter globalement la notion de travail au première lieu, suite les risques psychosociaux (RPS), nous avons aussi parlé sur les indicateurs de ce dernier. On passera au chapitre suivant qui parle sur les facteurs d'épanouissements au travail.

# **Chapitre 3**

## **Facteurs d'épanouissements**

### **Préambule**

#### **1-Les facteurs d'épanouissements**

#### **2-Les indicateurs mesurent l'épanouissement au travail**

##### **2-1- Le bien-être au travail**

##### **2-2- L'efficacité personnelle**

##### **2-3-Les bonnes relations professionnelles**

##### **2-4-L'équilibre vie personnel/ vie professionnel**

##### **2-5-La motivation au travail**

### **Synthèse**

## Préambule

Dans ce présent chapitre nous avons penché sur les facteurs d'épanouissements au travail, les indicateurs mesurent l'épanouissement au travail tel que : le bien-être au travail, l'efficacité personnel, les bonne relations professionnelles, l'équilibre vie personnel/ vie professionnel, et aussi la motivation au travail basé sur Vroom (théorie des attentes) et Adams (théorie de l'équité) et aussi la théorie de la fixation des objectifs de Locke.

### 1- Les facteurs d'épanouissement :

Tout le monde aspire à un épanouissement personnel et professionnel. Une meilleure gestion du stress peut aider certaines personnes à être plus épanouies.

L'épanouissement est une notion individuelle, qui englobe l'accomplissement et le bien-être d'un individu. L'épanouissement et le niveau le plus haut de l'accomplissement.

Que ce soit dans le domien personnel ou professionnel, l'anxiété et le stresse constituent des freins à l'épanouissement. Une meilleur gestion de stresse peut donc aider à être plus épanoui. Mes atteindre l'épanouissement passe par une démarche continue et volontaire bien plus large. Pour s'épanouir, il faut s'avoir profité pleinement de la vie, se sentir libre. L'épanouissement se traduit également par le fait de prendre conscience que les épreuves, surmontées avec plus ou moins de facilité, vous aident à évoluer.

Il vous appartient de rendre votre existence plus riche, d'être plus heureux, en puisant dans vos ressources personnelles : votre savoir-être. Dans cette optique, le développement de nombreuses soft skills (compétences douces) est indispensable. La gestion du stress en fait partie, mais s'ajoutent à cela : votre confiance, votre communication, votre intelligence émotionnel, votre créativité, votre gestion de temps, votre motivation... Harmony permet de tester 16 de vous softs skills. Le développement personnel et l'expérience développent votre savoir-être. L'apprentissage doit se faire tout à la longe de votre vie, à votre rythme, en tout sérénité.

Dans le domien de travail, les risques psychosociaux (stresse, violences externes et internes) nuisent au bien-être des salariés, donc à l'épanouissement professionnel. La réglementation impose leurs préventions au même titre que les autres risques professionnels.

Des entreprises vont plus loin et cherchent à développer le bien-être eu travail. Le rôle du manager est primordial dans la limitation des risques psychosociaux. Cela passe

notamment par la motivation et la cohésion de l'équipe, la valorisation des compétences de chacun, une définition claire des tâches et des objectifs.

Plusieurs facteurs contribuent à l'épanouissement professionnel. Notons en premier lieu le fait d'exercer une activité qui a de sens pour vous. Puis Vient l'efficacité au travail. Pour ce réalisé, il est important de se sentir efficace et de pouvoir exprimer son potentiel. Cela dépend de votre organisation, des moyennes mise à votre disposition... la reconnaissance du travail accompli se révèle également un facteur important. Un compliment ou un remerciement, cela fait toujours du bien. Le niveau d'autonomie peut être aussi déterminent. C'est souvent lié à la confiance de manager. La qualité des relations au travail contribue aussi à l'épanouissement professionnel. Le respect, l'écoute mutuelle et l'entraide entre les individus favorisent de bonnes relations. La communication doit être facilitée, à la fois entre les salariés et avec le manager. (<https://www.orientation.com> consulté le 15 mars 2021 à 01h55).

## **2- Les indicateurs mesurent l'épanouissement au travail :**

### **2-1- Bien- être au travail :**

#### **- Définition de bien-être au travail**

Tout d'abord, le bien-être pourrait se définir comme « un état agréable, équilibré et durable de l'esprit et du corps en notant l'absence de souffrance, troubles ou inquiétudes. » (Godefroid, 2001).

Dans le milieu du travail, les employeurs ont le devoir de garantir ce bien-être à leurs salariés. En effet, pour les entreprises, il y a une nécessité de promouvoir ce bien-être du fait qu'il touche à la productivité, donc à leur rentabilité. De ce fait, le bien-être aussi bien que le mal-être des salariés constituent des enjeux majeurs pour les entreprises.

Deux courants opposés traitent du bien-être. Tout d'abord, certains auteurs comme Ed Diener, Norbert Schwartz, Daniel Kahneman, pensent que le bien-être peut se définir en termes d'acquisition de plaisir et de bonheur (courant hédoniste).

Le bien-être subjectif consisterait « à vivre beaucoup d'affects agréables et peut d'affects désagréables. Il y a atteinte d'un grand bien-être subjectif lorsqu'il y atteinte des buts fixés ». (Ed Diener).

Le deuxième courant, quant à lui, conçoit le bien-être comme plus complexe que la seule atteinte du bonheur. Il part du principe que le bien-être consiste en fonctionnement psychologique en accord avec sa propre nature. La prise en considération des composants comportementaux, psychologiques et physiologiques dans la description de bien-être s'avère ici nécessaire. Le bien-être ne serait pas lié seulement à une absence de psychopathologie, mais aussi à la présence de manifestation positive d'un bon fonctionnement global. Pour arriver à un état de bien-être, l'individu doit, entre autres, créer autour de lui de bonnes relations d'attachement et évoluer dans des milieux favorisant le bien-être et le sentiment de maîtrise de sa vie.

Le bien-être comprendrait six dimensions qui sont le contrôle de son milieu, les relations positives, l'autonomie, la croissance personnelle, l'acceptation de soi et le sens de la vie. Ed Diener et Jean-Pierre Rolland (2000) s'accordent à dire que le bien-être subjectif intègre deux types de composante, à savoir les composantes émotionnelles qui renvoient aux réactions émotionnelles résultant d'événements de la vie du sujet, et les composantes cognitives renvoyant au jugement global que l'individu porte sur sa vie. Certaines personnes ont tendance à évaluer positivement leur état de bien-être quoi qu'il arrive, tandis que d'autres manifestent la tendance inverse. Une explication possible est liée aux caractéristiques de stabilité temporelle et de consistance transe-situationnelle du bien-être. (Diener, 1994)

### **2-1-1- Les facteurs individuels de bien-être**

- **L'optimisme** est une attitude qui consiste à prendre les choses du bon côté. L'OMS définit l'optimisme par les fonctions mentales qui produisent un tempérament enjoué, dynamique et plein d'espoir, par opposition à triste, sombre et sans espoir, qui correspondraient à la définition du terme « pessimiste ».

A ce titre, Martin Seligman (2002) souligne qu'optimistes et pessimistes abordent l'existence de manière différente. L'optimiste aurait plutôt tendance à considérer les bonheurs durables et les malheurs temporaires. De plus, il élargirait la réussite personnelle à d'autres situations, alors que le pessimiste, lui, réagirait de manière totalement opposée. Autrement dit, l'optimiste ne se laisserait pas vaincre par l'échec et aurait tendance à considérer les situations difficiles comme des défis (proche de la résilience sur ce point). Au contraire, le pessimisme refléterait une « impuissance acquise » et se traduit, le plus souvent, par le sentiment que les actions sont inutiles et par un abandon.

L'optimisme ou le fait d'avoir des croyances positives envers l'avenir est donc, au final, un véritable facteur de santé. Les effets incluent les maladies coronariennes et une plus longue espérance de vie. Les effets positifs de l'optimisme sur la santé, selon certaines études, pourraient cependant être aussi influencés par le névrosisme et la tendance à se plaindre de troubles somatiques.

**-L'estime de soi** peut être définie comme la perception qu'une personne a de sa propre valeur. Selon Marchall B. Rosenberg, l'estime de soi est « l'attitude positive ou négative à l'égard d'un objet particulier : le soi ». Une image de soi positive a longtemps été considérée comme une composante essentielle de la santé mentale. Les recherches empiriques montrent un lien fort entre l'estime de soi et le fonctionnement dans de multiples Domaines. L'estime de soi est associée à la manière dont les personnes ressentent, pensent, et la manière dont elles se comportent. Une estime de soi élevée est associée à un niveau élevé d'affects positifs et un niveau faible d'affects et de dépression. Des études longitudinales montrent que l'estime de soi peu agir comme une ressource, permet de faire face aux événements (coping) et de se protéger suggèrent que des individus à haute estime (ressource) sont considérés comme moins happés par les stressseurs au travail et moins touchés par les conséquences liées à ces stressseurs. Christina Maslach (1993) a montré que la survenue du burn-out implique un processus d'autoévaluation et d'auto-conceptualisation. Ces recherches suggèrent que les individus à faible estime de soi sont plus vulnérables et interagissent moins adéquatement avec d'autres personnes (clients, collègues). (Maslach, 1993).

Travailler sur l'estime de soi est, en quelque sort, une manière de se protéger un travail, de se prémunir contre la dépression et le burn-out. Il est donc vital de préserver une image de soi comme capable, valable, important aussi bien au travail que dans les sphères familiale ou sociale. (Marchall B. Rosenberg, 1965).

### **2-1-2- Le facteur organisationnel de bien-être au travail**

#### **- Développer un climat de justice et la satisfaction dans l'organisation**

En milieu organisationnel, certaines situations de justice peuvent augmenter ou altérer le bien-être des salariés, et celles-ci sont la justice procédurale, la justice distributive et la justice interactionnelle. Yochi Cohen Charash et Paul Spector (2001) affirment que, pour maintenir la satisfaction des employés, les managers devraient faire en sorte que les

distributions, les procédures et les interactions soient juste. La perception de justice est fortement reliée à la confiance.

De plus, la perception d'injustice cause des réactions émotionnelles négatives, comme la mauvaise humeur et la colère. En dehors des déterminants organisationnels, certains facteurs psychosociaux participent à la perception du sentiment de justice, dans le sens où les relations que le salarié entretient avec ses collègues influencent ses perceptions de justice. La justice organisationnelle est un déterminant important de la relation entre les employés et l'organisation. Lorsqu'elle est perçue positivement, les salariés peuvent s'attacher à l'organisation en s'impliquant d'avenage dans leur travail. En revanche, si elle est perçue négativement, ils pourront développer des comportements contreproductifs faisant allusion à la destruction du matériel de travail, à l'absentéisme ou au vol. La perception de la justice contribue au bien-être en termes de soi et d'auto-efficacité. En effet, la perception de soi est influencée non seulement par l'évaluation d'autrui, mais, en plus, par la perception de la justice. Lorsqu'un individu s'aperçoit que l'organisation fait preuve d'équité, il se fait une idée de l'importance qu'elle lui accorde et se sent valorisé. (<https://www.cairn.info> consulté le 10 mars 2021 à 10h00).

## **2-2- L'efficacité personnelle :**

### **- Définition de sentiment de l'efficacité personnel**

Le sentiment d'efficacité personnelle désigne les croyances des individus quant à leurs capacités à réaliser des performances particulières. Il contribue à déterminer les choix d'activité et d'environnement, l'investissement du sujet dans la poursuite des buts qu'il s'est fixé, la persistance de son effort et les réactions émotionnelles qu'il éprouve lorsqu'il rencontre des obstacles. (Albert Bandura, 1980)

### **- Les sources du sentiment d'efficacité personnelle**

- L'expérience active de maîtrise est une des sources les plus influentes sur la croyance en l'efficacité personnelle car elle est fondée sur la maîtrise personnelle des tâches à effectuer. Plus un individu vivra un succès lors de l'expérimentation d'un comportement donné, plus il sera amené à croire en ses capacités personnelles pour accomplir le comportement demandé. Le succès, lorsqu'il n'est pas trop facile, renforce la croyance en l'efficacité personnelle alors que les échecs réduisent ce sentiment.

- L'expérience vicariante ou l'expérience indirecte consiste en un apprentissage qui repose sur le phénomène des comparaisons sociales, c'est-à-dire sur l'observation. Le fait d'observer des pairs vivre sans controverse une situation jugée préalablement conflictuelle peut influencer et renforcer la propre croyance des observateurs en leurs capacités de réussir. Au contraire, l'observation de l'échec d'un pair peut remettre en doute sa propre efficacité.

- La persuasion verbale signifie qu'à travers des suggestions, des avertissements, des conseils et des interrogations, les participants peuvent être amenés vers la croyance qu'ils possèdent le potentiel pour effectuer avec succès le comportement qui, autrefois, les embarrassait. Les croyances générées de cette façon sont d'ampleur plutôt faible lorsqu'elles sont utilisées seules, compte tenu du fait que les participants ne sont pas amenés à vivre une expérience. De plus, les résultats peuvent être influencés par des facteurs tels que l'expertise, la crédibilité et l'attrait exercé par la personne ressource. (Mailys Rondier, 2004).

**- Modifier le niveau d'efficacité personnel :**

Il existe quatre sources d'information peuvent modifier le niveau d'efficacité personnelle des gens : 1) les performances, 2) les expériences vicariantes, 3) la tension émotionnelle et finalement 4) la persuasion verbale de l'enseignant serait la dernière source d'information. Les trois premières sources d'informations sur l'efficacité personnelle font référence à l'individu lui-même alors que la dernière source réfère à une source externe à la personne. Peu importe la source à laquelle on se réfère, l'impact sur les attentes d'efficacité est toujours déterminé par l'évaluation cognitive. La première source, les performances, serait celle produisant l'effet le plus substantiel sur l'efficacité de l'individu car elle réfère aux habilités propres de la personne. Les succès de même que les expériences actuelles et antérieures de maîtrise personnelle favorisent des attentes d'efficacité plus élevées et protègent l'individu contre d'éventuels échecs. Un manque de maîtrise face à des situations difficiles peut rendre vulnérable une personne lorsque surviennent des événements stressants. Nous aborderons plus loin cet aspect de vulnérabilité lorsque nous définirons la résilience qui est cette capacité à s'adapter devant l'adversité et qui constitue un facteur de protection contre le stress (Schwarzer, 1993).

Concernant les expériences vicariantes ou modelage comme deuxième source d'information vis-à-vis l'efficacité personnelle, il apparaît que l'observation de personnes en train de performer avec succès grâce à leurs efforts est efficace. La troisième source



d'information est la tension émotionnelle suscitée par les situations stressantes lorsque ces dernières sont évaluées comme non contrôlables ou menaçantes. Cette tension ressentie informe l'individu de sa vulnérabilité au stress et à l'anxiété (Bandura, 1977). Généralement, les attentes de succès sont supérieures en l'absence d'émotions négatives qui pourraient nuire à l'adoption de comportements de coping adaptés. Parce que le sentiment de compétence personnelle influence la tension émotionnelle expérimentée via l'évaluation cognitive, une auto-efficacité élevée diminue l'évaluation de menaces par rapport aux situations stressantes. Il semble qu'une fois développé, les gens entretiennent leur sentiment d'auto-efficacité. Ils seraient résilients, c'est-à-dire résistants face à des situations d'adversité car ils se basent sur les performances et succès accomplis ayant nécessité un investissement important de la part de individus (White, 1982).

La dernière source d'information est la persuasion verbale sous forme de suggestions. Amener une personne à croire en ces possibilités de succès constitue une source verbale d'information sur l'efficacité personnelle quoiqu'elle apporte un effet plus limité, mais non négligeable, pour renforcer les attentes d'efficacité.

L'acquisition de nouveaux comportements ne se fait pas seulement par le renforcement direct sous forme d'encouragements, de conseils, mais également par l'expérience vicariante, c'est-à-dire par l'observation de modèles d'efficacité valorisant les efforts et dont les comportements sont renforcés d'une quelconque façon. (Schwarzer, 1993)

La capacité est renforcée par toute forme de rétroaction de l'environnement dans la mesure où l'individu prend le temps de trouver des réponses adaptées en fort concordance avec cet environnement. Un programme de formation et de coaching destiné à améliorer les compétences managériales d'entrepreneurs devrait permettre d'atteindre cet objectif de renforcement positif dans le choix des actions et leur apporter la motivation pour atteindre leurs objectifs (Skinner, 1995). ([Http://depot-e.uqtr.ca](http://depot-e.uqtr.ca), consulté le 15/03/2021 à 17h15).

### **2-3- Les bonnes relations professionnelles :**

Il a été observé que les personnes ayant de bonnes relations avec leurs collègues sont d'avantage impliquées dans les missions qui leur sont confiées et plus épanouies au travail. Qu'est caractérisé une solide relation professionnelle ? Comment nouer des liens solides avec les collègues ?

Il n'est pas ici question de devenir ami avec tout le monde, mais bien de savoir nouer des relations de qualité avec son entourage professionnel.

En effet, les bonnes relations professionnelles favorisent la coopération, grandissent un certain bien-être au travail, sont un levier de motivation non négligeable et peuvent influencer une carrière. Ainsi, il est intéressant de savoir saisir les occasions professionnelles de tisser du lien avec différents types de personnes – collègues, supérieur hiérarchique, prestataires externes, experts, etc. – dès que l'opportunité se présente : selon professionnels, colloques, conférences, séminaires, réunions de travail, etc.

S'il peut être ou déficèle pour certains de faire le premier pas, il n'en demeure pas moins qu'il existe quelques astuces simple, accessibles à tous, qui permettent de nouer de solides relations professionnelles.

#### - **Qu'est ce qui caractérise une relation de qualité ?**

Que ce soit dans les relations personnelles ou professionnelles, les atomes crochus se lient plus ou moins entre 2 personnes. Si certaines relations sont fluides et naturelles, d'autres demandent quelques efforts pour être satisfaisante, se trouvent les traits suivants :

- **La confiance** : c'est le ciment de toute relation digne de ce nom. En fissent confiance à vos collaborateurs et en leur inspirant réciproquement confiance, vous instaurez un climat propice au dialogue où chacun se sentira libre d'exprimer ses idées, proposer des solutions innovantes, etc. Cela vous permet également de donner et recueillir un feedback de manière constructive, évoluer dans votre posture de manager et transmettre vos messages de manière efficace.

- **le respect** : considérer l'autre, ses différences, ses compétences est un élément tout aussi important que la confiance dans une relation, quelle qu'elle soit. En tant que manager, un respect mutuel entre vous et vos collaborateurs et source d'intelligence collective, d'efficacité et d'innovation.

- **La réciprocité** : les relations à sens unique ont peu de chances de perdurer dans le temps. Que ce soit avec votre supérieur hiérarchique, un collaborateur, un collègue, ou même un client ou un fournisseur, lorsque la relation va toujours dans le sens de l'un des 2 protagonistes, à terme les choses finissent par s'envenimer.

Pour qu'une relation perdure sereinement, il est essentiel que chacune des 2 parties sache par moment faire des concessions. Exit toute forme de chantage ou autre menace de négociation.

- **L'ouverture d'esprit** : accueillir pleinement la différence, quelle qu'elle soit, est un gage de richesse en matière de relation. Etre ouvert à la l'autre dans toute sa singularité apporte au manager de belles possibilités d'innovation au sien sein de son équipe, des solutions disruptives, etc.

- **La loyauté** : un élément qui participe au fondement de la confiance. Si vous êtes loyal envers votre équipe, vos collaborateurs vous le rendront. La loyauté c'est un levier formidable pour la cohésion de groupe et l'intelligence collective.

### - Pour quoi construire de solides relations professionnelles ?

L'humain a besoin d'interagir un minimum avec ses semblables pour trouver son équilibre et tout simplement vivre. Ainsi, plus ses relations avec autrui sont de qualité, plus il parvient à s'épanouir.

Dans la vie professionnelle, entretenir de bonnes relations avec son entourage offre de nombreux avantages et permet, notamment, de :

- **Mieux gérer sa carrière** : c'est bien connu, les réseaux, qu'ils soient professionnels ou privés, sont d'excellents leviers pour mener une carrière. Il est donc essentiel de savoir entretenir ces relations plus ou moins virtuelles afin d'avoir vent d'éventuelles opportunités. En outre, vous aurez davantage de chances d'être retenue à un poste si vous êtes avenante et savez faire preuve d'intelligence relationnelle.

- **Gérer les tensions** : plus facilement : Lorsque l'entente est bonne, le climat est propice à l'échange et au dialogue constructif, ce que facilite la gestion d'éventuelles tensions au sien de l'équipe et/ ou de l'entreprise.

- **Mieux appréhender le changement** : une communication plus fluide permet une meilleure appréhension des transformations, l'expression des anxiétés, doutes, questionnements en toute confiance.

- **Gagner en efficacité** : les relations et situations négatives demandent énormément d'énergie. Ainsi, en tissant de bonnes relations avec vous collègues et autres relations

professionnels, vous économisez du temps passé à arrondir les angles, par exemple, de l'énergie et gagner en efficacité.

Construire des relations de qualité au travail ne signifie pas devenir meilleurs amis avec ses collègues. Il est, en effet, important pour chacun de maintenir une certaine distance entre la vie professionnelle et la vie privée. Car si être ami avec un ou plusieurs collègues peut être un avantage lorsque tout va bien, cela peut aussi rapidement devenir complexe à gérer dès lors que des tensions, jalousies ou crises apparaissent dans le privé ou le professionnel, un impactant alors inmanquablement l'autre. (<https://www.manager-go.com> consulté le 18 mars 2021 à 7h20).

#### **2-4- L'équilibre vie personnel /vie professionnel :**

Si de nombreux employés sont encore insatisfaits et se sentent happés par leur activité professionnelle au détriment de leur vie personnelle, le monde du travail est lentement en train de changer. En effet, de plus en plus d'entreprises sont ouvertes au concept d'un équilibre sain entre travail et famille, et en font même un outil de communication pour attirer de nouveaux salariés.

Ce qui est certain aujourd'hui, c'est que toutes les parties bénéficient d'un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Cependant notre société axée sur la performance ignore trop souvent l'importance de principe de l'« employé heureux », qui continue de semer la confusion et le scepticisme à certains niveaux de gestion. Ceci s'explique par la concurrence, au sein laquelle chaque niveau doit fonctionner pour rester compétitif, en particulier avec la pénurie de travailleurs et l'évolution démographique. Ce qui est souvent mal compris, c'est que les employés ne sont pas des machines qui travaillent sans cesse pendant la journée, et rechargent leurs batteries la nuit. Dans la plupart des cas les gens travaillent pour pouvoir vivre, et non l'inverse. (<https://www.ionos.fr> consulté le 19 mars 2021 à 1h00).

L'équilibre d'une personne dans son emploi et plus globalement dans sa vie est l'un des éléments essentiels de son bien-être. Les problèmes de mécontentement, de frustration ou de stress sont souvent liés à une rupture d'équilibre, à des conflits de rôle que la personne a du mal à résoudre dans sa vie professionnelle, dans sa vie privée ou entre sa vie professionnelle et sa vie privée. Cet équilibre doit lui permettre de réaliser un travail qui a du

sens à ses yeux, dans lequel elle se sent reconnue, qui lui procure du plaisir et lui permet d'utiliser et de développer ses compétences.

La conquête du bien-être du travailleur passe par la recherche d'un certain équilibre entre l'offre identitaire de l'entreprise et la demande identitaire de ce dernier. Le fait de préserver son équilibre est considéré comme un moyen de se sentir bien au travail. Dans les entreprises, les services de gestion des ressources humains sociaux de bien-être des salariés ont intérêt à prendre en compte cette question d'équilibre compte tenu des avantages qui peuvent en résulter. Des enjeux économiques comme les couts liés à l'absentéisme ou aux départs s'ajoutent aux enjeux sociaux liés à l'équilibre personnel. Pour les salariés, l'équilibre personnel se traduit à la fois par la satisfaction et l'implication dans leur travail mais aussi par un épanouissement dans leurs vie familiale et affective. (Sadra, 2008)

### **- L'équilibre personnel**

L'équilibre personnel, qui est au cœur de nos préoccupations, se traduit dans le travail par la confiance dans ces compétences pour réaliser au mieux ses missions (équilibre professionnel), mais aussi par une bonne conciliation de sa vie privé avec sa vis professionnel (équilibre de vie). L'équilibre professionnel suppose la maitrise de compétences adaptées et une volonté de s'impliquer dans son travail, ce qui implique en général une certaine autonomie dans l'organisation de son travail. Par ailleurs, dans un marché de l'emploi difficile, les entreprises attendent une grande flexibilité de la part des salariés. L'équilibre professionnel peut être considéré comme un facteur essentiel d'employabilité ; il suppose à la fois le développement de compétences et des qualités personnelles d'optimisme et de persévérance.

Au-delà de l'aspect purement professionnel, il est important de prendre en compte la vie privée. Celle-ci ne se limite pas à la famille, mais couvre aussi tout un ensemble d'activités extraprofessionnelles. L'équilibre entre vie professionnelle et vis privée est difficile à établir, et le salarié a souvent du mal à reprendre aux attentes parfois contradictoires des deux sphères (Tremblay et al, 2006).

### **- Le locus de contrôle interne**

Le concept de locus (ou lieu) de contrôle interne ou externe a pour caractériser les différents relations causales que les individus établissent entre l'obtention d'un résultat et leur propre conduite ; il représente la tendance qu'ont les individus à attribuer à eux même ou

à leur environnement la cause des événements de leur vie. Il se réfère à la perception qu'ils ont du degré de contrôle qu'ils exercent sur ce qui leur arrive : les individus qui ont un locus de contrôle interne pensent qu'ils contrôlent leur destin, que leur action a un impact sur leur environnement. Ils attribuent leurs performances et leurs résultats à leur propre responsabilité. Au contraire, les individus qui ont un locus de contrôle externe concèdent les conséquences de leur vie comme résultat de facteurs externes (destin, chance, etc.). (Rotter, 1966)

Ce concept a suscité de nombreux débats et controverses sur sa sensibilité aux normes culturelles. Fournier remarque les dangers d'une conceptualisation et d'une interprétation trop simplifiée selon laquelle « les comportements d'une personne interne ne peuvent être liés qu'à des éléments positifs et souhaitables (good guy) et ceux d'une personne externe, qu'à des éléments négatifs et non désirables (bad guy) ». Elle insiste sur l'influence de contexte social, politique, culturelle et économique de l'individu et souligne l'importance de ce concept qui, comme le montrent certaines études empiriques, « joue un rôle majeur dans l'expression des attitudes et dans l'organisation des comportement ». Sur la base des travaux de Mooney, Sherman et LoPresto, Fournier et al, dans leurs travaux sur l'insertion socio professionnelle des jeunes, montrent qu'il existe une relation étroite entre le locus de contrôle interne, l'estime de soi et la capacité d'adaptation scolaire. Par contre, le lieu de contrôle externe sont conscients de leur impuissance face aux agents de stress, et cette conscience augmenterait la tension qu'ils ressentent. Plusieurs recherches montrent que le contrôle interne est un élément essentiel du bien être dans la vie professionnelle comme dans la vie extra professionnelle (Ganster & Fusilier, 1989 ; Spector & O'Connell, 1994).(<https://www.cairn.info> consulté le 25 mars 2021 à 13h10).

## **2-5- La motivation au travail :**

### **- Définition**

L'état d'une personne qui choisit de faire un effort en vue d'accomplir une certaine tâche, puis choisit de fournir une certaine quantité d'effort et, enfin de maintenir ses efforts pendant un certain temps. (LevasseurPierre, 1987, P.162)

### **2-5-1- La théorie du système V.I.E.**

La théorie de système V.I.E. ou encor appelée la théorie des attentes a été particulièrement étudiée par Vroom, Le système V.I.E. prend en compte trois paramètres importants jouant un rôle essentiel dans le processus de motivation. Il s'agit de la valence, l'instrumentalité et l'expectation. (Lawler en 1964)

Ce postulat repose sur le principe que tout comportement motivé est un choix, bâti selon certaines probabilités d'attendre des récompenses souhaitées. Chaque individu aura tendance à entreprendre une action à partir du moment où il la perçoit comme susceptible de lui permettre d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés et notamment les récompenses qu'il attend. Dès à présent, nous allons détailler chacun des paramètres de ce système.

#### **- L'instrumentalité : (l'utilité)**

C'est la probabilité pour l'individu qu'un effort soit ou non suivi d'une récompense. Pour cela deux conditions sont nécessaires :

- Il faut que l'individu voit un lien entre le travail accompli et les récompenses qu'il pourra en obtenir (l'argent, sécurité, reconnaissance...)

- Il faut que l'individu puisse évaluer que la performance à accomplir lui permettra d'obtenir les récompenses qu'il souhaite.

A partir de ce moment, la motivation sera fonction de l'efficacité perçue entre telle action à entreprendre et telle récompense.

#### **- Le niveau d'expectation : (le niveau d'attente)**

C'est l'attente par rapport aux efforts que l'on se pense capable d'effectuer. C'est-à-dire les chances de réussite que l'on s'attribue compte tenu de nos propres capacités.

En d'autres termes, chaque travailleur va apprécier ses chances d'atteindre l'objectif proposé, en évaluant sa capacité à effectuer le travail demandé.

A partir de là, si l'auto-évaluation qu'il effectue est négative ou insuffisante, la motivation sera nulle.

#### **- La valence : (valeur)**

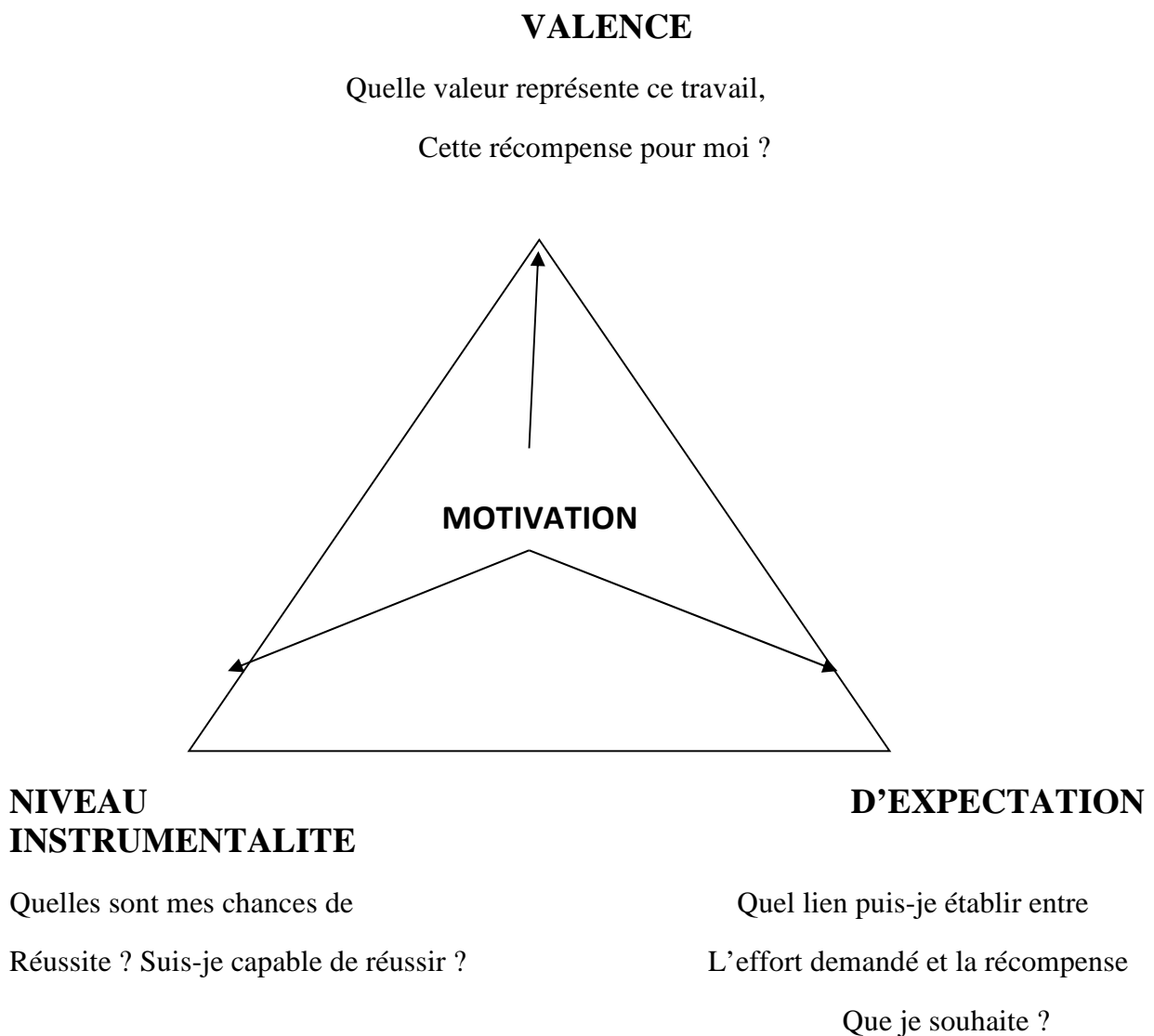
C'est la valeur subjective de la récompense. C'est-à-dire qu'il ne suffit pas que les récompenses soient clairement perçues, il faut que l'individu souhaite réellement les obtenir, qu'elles aient de la valeur pour lui.

Bien sûr, les résultats de son travail auront plus de valeur pour l'individu qu'ils seront proches de ses besoins ou de ses désirs du moment. Cependant, si la récompense attachée à la performance n'a pas une valeur suffisante aux yeux de l'individu, la motivation sera nulle.

Pour que ces trois notions forment un système, pour que la motivation fonctionne en tant que processus, il faut que ces trois paramètres fonctionnent ensemble car si l'un des facteurs est absent ou nul, c'est l'ensemble de la motivation qui sera nulle. On peut montrer cette condition sous forme d'équation telle que :

$$\text{Motivation} = V \times I \times E$$

On peut donc conclure que la motivation se trouve à l'intersection de ces trois paramètres comme nous le schéma suivant :



**FIGURE N2 : Le système V.I.E.**



### 2-5-2- la théorie de l'équité de J.S. Adams

La théorie de l'équité a été développée par J.S. Adams dans les années 1960. Elle constitue un élément très important dans le processus de la motivation. Selon J.S. Adams un individu est motivé lorsqu'il considère que la rétribution de son travail (« outcomes ») est en ligne avec sa contribution (« inputs »).

- **La rétribution** peut être d'ordre financière (rémunération, primes ...) ou non (reconnaissance, fierté de l'emploi, promotion...).

- **La contribution** se fait par le biais non seulement de travail fourni mais par d'autres biais tels que la compétence, les aptitudes personnelles, la confiance dans le chef...

La justice et l'équité perçues proviennent aussi de la comparaison que fait l'individu entre sa contribution et sa rétribution personnelles et celles de ses collègues ou de salariés d'autres entreprises. Si l'individu juge que, à contribution égale, un de ses collègues reçoit une rétribution supérieure, cela est un facteur de démotivation. De même, s'il juge qu'un collègue reçoit une rétribution équivalente à la sienne alors que la contribution du collègue est inférieure, il sera enclin à se démotiver. D'ailleurs de nombreuses recherches ont clairement démontré ce point. En effet des expériences ont été menées avec des groupes de sujets effectuant un travail similaire mais dans des conditions de rémunération différentes : Un groupe payé normalement, un groupe surpayé et un groupe sous-payé. Ces recherches ont permis de mettre en évidence ce mécanisme de réajustement. Le groupe sous-payé a ralenti son travail alors que le groupe surpayé l'a accéléré. On voit donc bien que dans chaque situation. Les sujets s'efforcent de se comporter d'une manière qui leur paraît juste, compte tenu des informations qu'ils possèdent sur le travail et sur la rémunération des autres.

### 2-5-3- La théorie de la fixation des objectifs de Locke

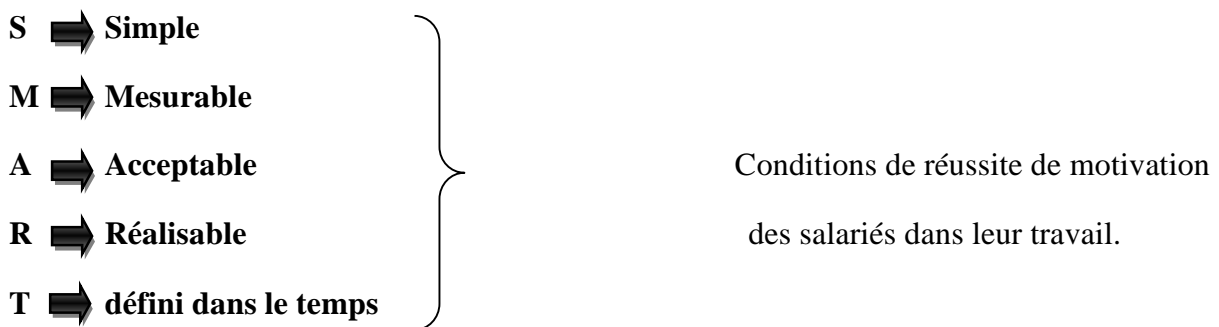
La théorie de la fixation des objectifs a été développée par Locke en 1968. Locke a démontré qu'un individu est motivé lorsqu'on lui fixe des objectifs clairs et qu'on lui fournit un retour (feedback) approprié sur sa capacité à les atteindre. Le fait travailler pour atteindre un objectif est une source majeure de motivation, mais cela aussi permet d'améliorer les performances de l'individu : des objectifs bien définis et difficiles à atteindre conduisent à une meilleure performance que les objectifs vagues ou aisés à atteindre. L'individu est stimulé par la recherche d'un accomplissement. Il a le sentiment de développer ainsi ses capacités professionnelles.

Par la suite Locke a travaillé avec Latham en 1990. Ils ont précisé les conditions pour qu'un objectif soit motivant pour le salarié.

La fixation d'un objectif doit remplir plusieurs conditions qui sont les suivantes :

- **CLARTE** : Les objectifs doivent être clairs et mesurables.
- **CHALLENGE** : L'objectif doit représenter un challenge, une forme de difficulté, pour que l'individu anticipe le sentiment d'accomplissement qu'il retirera de l'atteinte de cet objectif.
- **ENGAGEMENT** : Il est plus probable qu'un individu déploie des efforts pour atteindre un objectif s'il est convaincu de la pertinence de ce dernier. L'individu sera particulièrement engagé à atteindre l'objectif s'il a participé à le fixer. Le management participatif se base sur cette idée : l'individu doit être impliqué dans la prise de décision.
- **FEEDBACK** : Il doit être régulier et approprié, c'est indispensable pour maintenir la motivation des salariés. Le feedback permet de renforcer les comportements performants.

Locke a également montré que les objectifs devaient être S.M.A.R.T. pour que les salariés soient motivés. En d'autres termes. Les objectifs doivent répondre à plusieurs conditions telles que :



**FIGURE N3 : Système de motivation de Locke (S.M.A.R.T.)**

(<https://dumas.accd.cnrs.fr>. consulté le 1/04/2021 à 19h01).

**Synthèse**

Les facteurs d'épanouissements au travail représentent un champ qui le permet de travailler dans des bonnes conditions. A partir de là, le salarié le salarié se ressent un bien-être c'est l'état de sentir tranquille dans le milieu de travail, l'efficacité personnel, et se trouve dans des bonnes relations, ainsi que équilibré entre sa vie personnel/ vie professionnel ; sans oubliée ses motivations qui le motive à en faire plus.

Partie

Pratique

## **Chapitre 4**

### **Présentation de l'organisme d'accueil**

#### **Préambule**

#### **1- Présentation de l'organisme d'accueil**

#### **2- La pré-enquête**

#### **3- Méthode et technique utilisée**

#### **4- L'échantillon**

#### **5- Les techniques statistiques utilisées**

#### **6- Les difficultés rencontrées**

#### **Synthèse**

**Préambule**

Dans ce chapitre, nous allons procéder à présent la description de l'entreprise SARL RAMDY qui représente notre terrain de la recherche, la pré-enquête, la méthode et la technique utilisé, l'échantillon, les techniques statistiques, enfin les difficultés rencontrées durant notre recherche.

**1- Présentation de l'entreprise:****1-1- Raison sociale:**

La société RAMDY est une SARL au capital de 208.885.248 DA

Pour son fonctionnement, elle dispose des moyens de communication suivants :

- Téléphone : 034 19.62.58/60/78/
- FAX : 034 19.62.59
- Email : [laiterie.ramdy@hotmail.com](mailto:laiterie.ramdy@hotmail.com)
- Site web: [www.ramdy-dz.com](http://www.ramdy-dz.com)

**1-2-Historique:**

La SARL RAMDY Ex (SARL Laiterie DJURDJURA) a été créée le 01/01/1983.

Elle s'est spécialisée dans la production des yaourts, crèmes desserts, et les fromages frais et Fondus.

Le 15 Octobre 2001, le groupe français DANONE s'est associé avec la laiterie DJURDJURA

Pour les activités yaourts, pates fraîches et desserts. Depuis, l'activité de la laiterie DJURDJURA s'est consacrée à la production des fromages fondus, aux pates molles (Camembert) et au lait pasteurisé.

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

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

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

Aujourd'hui, les produits laitiers DJURDJURA s'affichent sous la nouvelle dénomination ""RAMDY"".

En Octobre 2009, la SARL RAMDY a repris la production de yaourts et crèmes desserts.

### **1-3- MOYENS:**

#### **1-3-1: Infrastructures:**

L'entreprise dispose d'un complexe intégré composé de deux (02) principaux Départements de production "Atelier yaourt et crème dessert, Atelier fromage", et pour une surveillance de la qualité du produits et une protection optimale du consommateur, la SARL RAMDY s'est équipée d'un Laboratoire d'autocontrôle afin d'effectuer toutes les analyses physico-chimiques et microbiologiques exigées.

#### **1-3-2 : équipements:**

##### **1-1 : Production:**

###### -Atelier yaourt et crème dessert:

Poudrage: une salle de poudrage bien équipée.

- Traitement : un processus pour la production de yaourts, crèmes desserts, et brassés.

- Conditionnement : deux (02) conditionneuses de 12 000 Pots/h. une de 9 000 Pots/h

Et une 21 600 Pots/h, 5 000 Pots/h et deux de 7 500 Pots/h.

**- Atelier Fromage:**

- Une salle de préparation du produits, et une pour préparation des moules bien équipée.
- Deux cuissons (un pour fromage portion, et l'autre pour le fromage barre)
- Trois machines de conditionnement du fromage portion. Et deux machine pour le fromage barre, une machine Banderoleuse Grandi, et deux salles bien équipée pour la mise en cartons.

**1-2: Administration: Réseau de micro-ordinateurs.****1-3: Services généraux : transpalettes, Clark, véhicules utilitaires et légers****1-4: Activités:****Les principales activités**

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

- 1- Yaourt aromatisé: (yaourt fraise 100 grs, banane 100 grammes, pêche 100 grs, fruits des bois 100 grs, Multi packs rouge 100 grammes, multi packs jaune 100 grammes, Multi packs vanille 100 grs, Multi sens 80 grammes, Multi sens 75 grammes, mono citron 80 grammes, mono Orange 80 grammes)
- 2- Yaourt nature 100 GRS.
- 3- Yaourt brassé aux fruits(Mono fraise 100 grs, mono abricot 100 grs, Mono pêche 100 grs, mono fruits des bois 100 grs)
- 4- Brassé aux fruits (Mono fraise 100 grs, mono abricot 100 grs, Mono peche 100 grs, mono fruits des bois 100 grs)
- 5- Crèmes desserts (Flan nappé 90 grs, Caramel 90 grs, Chocolat 90 grs, Cookies 90 grs, Cappuccino 90 grs)
- 6- Fromage portion (16 PS ramdy, 08 PS ramdy, 16 PS gyzmo, 08 PS gyzmo, 16 PS tarin,08 PS tartin, 16 PS Huile d'olive, 08 PS huile d'olive)
- 7- Fromage barre (Barre 1700 GRS, Barre 900 GRS, Barre 600 GRS, Barre 300 GRS)
- 8- Fromage en vrac.



## 2- La pré-enquête

La pré-enquête est une étape indispensable dans toute recherche scientifique. Et nous comme futur chercheurs on a procédé à ce raisonnement afin de réaliser notre travail de recherche, donc on a commencé tout d'abord, par une pré-enquête ; considéré comme la première étape qui constitue la base de toute enquête et celle qui nous a permis de prendre contact avec notre terrain de recherche qui est la Sarl RAMDY Cette dernière nous a permis de connaître l'environnement de notre recherche, les caractéristiques et l'aspect organisationnel du terrain d'étude.

Cette pré-enquête, on a recueilli le maximum d'informations sur notre sujet de recherche. Et d'élaborer de notre échelle enfin on peut dire que cette étape nous a permis de recueillir des données importantes ayant un lien direct avec notre thème de recherche et elle nous a beaucoup aidés, avec les informations recueillies, Cette pré-enquête nous a permis de :

- nous familiariser avec notre terrain d'enquête.
- Formuler les hypothèses.
- Déterminer les concepts à définir.
- Déterminer la méthode et la technique à utiliser.
- Déterminer le type et la taille de notre échantillon.

### 2-1- La durée et le lieu de l'enquête

Notre enquête a duré (du 12 Avril 2021 au 31 Mai 2021). L'entreprise nous a programmé une journée par semaine (chaque jeudi) afin de nous encadrer et de nous orienter sur le terrain. Durant cette période de stage, on a été en contact direct avec les employés, ce qui nous a donné la possibilité d'avoir une idée très claire et précise sur notre thème de recherche. Cette période nous a permis de recueillir des informations importantes sur notre thème de recherche, de distribuer notre échelle de mesure sur (31) salariés cadres, Notre choix du lieu de l'enquête Sarl RAMDY d'Akbou a pour but de connaître :

- la réalité de terrain. D'avoir une vision neutre et plus large sur le travail.
- La réputation de cette entreprise sur le marché.

Mais aussi parce que :

- L'entreprise est proche de notre lieu de résidence.

- L'entreprise est connue pour son bon accueil aux stagiaires.
- Un personnel hautement qualifié et compétents.

### **3- Méthode et techniques utilisées :**

#### **3-1- La méthode :**

Les méthodes de recherches sont différentes, et l'utilisation de la méthode est indispensable dans la recherche scientifique, et la recherche sur le terrain consiste à recueillir les informations. (MAURICE Angers, 1997, P.58).

Dans notre recherche nous avons opté pour la méthode quantitative en référence à notre thème de recherche selon Maurice Angers cette méthode visent 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 usage de calculs. La plupart des recherches en science humaine utilisent la mesure, il en est ainsi quand on fait usage d'indices de taux, de moyennes ou plus généralement d'outils que fournit la statistiques. (MAURICE Angers, 1997, P.60)

#### **3-2- Les techniques :**

Les techniques de recherche sont utilisées comme moyens permettant des données dans la réalité, donc dans notre recherche, nous avons utilisé l'échelle comme technique principale dans notre recherche.

#### **- L'échelle :**

En psychologie, la notion d'échelle concernant la mesure. Elle est utilisée lorsque ce qui est mesuré est ordonnable en une suite de niveaux. Les relations entre classes successives peuvent être basées seulement sur un ordre, mais aussi sur des relations de distance ou même de rapport. (<https://carnets2psycho.net>, consulté le 24/06/21 à 22h08).

Cet échelle contient des étames pour mesuré les déférents facteurs liées au variables étudiés dans notre recherche qui sont : Les risques psychosociaux et les facteurs d'épanouissements.

L'échelle utilisée à était élaboré par M<sup>ne</sup> Slimani. N, composé de 52 items divisées en deux dimensions à pouvoir les risques psychosociaux par les items (de 1 jusqu'a 20), l'épanouissement représentée par les items (de 21 jusqu'à 52), et les réponses de cette échelle sont représenté selon l'échelle de l'écurte (jamais, rarement, la moitié du temps, fréquemment, presque toujours).

#### 4-l'échantillon

Se définit comme une partie de l'univers qui sera effectivement étudiée et qui permettra l'extrapolation de connaître la totalité ; les caractéristiques de la totalité de l'univers (LOUBET, 2000, P 61).

Le choix de notre échantillon est lié à l'objet d'étude et aussi aux variables de nos hypothèses, donc on a opté pour un échantillon aléatoire simple, pour mener ce travail on a distribué 45 questionnaires sur les 65 salariés cadres qui travaillent au sein de l'entreprise RAMDY, et après l'opération des passations on a récupéré que 32 questionnaires valables pour le traitement, pour cela on a utilisé le logiciel de traitement des données statistiques (SPSS).

#### 5- Les techniques statistiques utilisées :

Comme technique statistiques on a utilisé :

- 1- La fréquence
- 2- Le pourcentage
- 3- Moyen
- 4- Ecart type
- 5- Classement

#### 6- Les difficultés rencontrées :

- L'insuffisance des références et des ouvrages relatifs à la deuxième variable qui est les facteurs d'épanouissement, et la rupture des études au moment de la pandémie covid 19, donc, nous sommes appuyés principalement des mémoires et des articles, malgré la faible connexion dans le pays.
- Le manque d'orientation et des sciences d'encadrement à cause de covid 19 ;
- L'insuffisance du temps, pour le long trajet entre le lieu de résidence et l'entreprise, et même par rapport à l'université ;
- Il y a des salariés qu'ils évitent de répondre sur les échelles distribuées à cause de la charge de travail et langue française et les concepts utilisés les questions des échelles.
- L'absentéisme des salariés...etc

#### Synthèse

Dans ce chapitre, nous avons présenté notre terrain de recherche, travail de recherche, ainsi la méthode et les techniques utilisées.

## **Chapitre 5**

### **Analyse et interprétation des résultats**

#### **Préambule**

#### **1- analyse des résultats**

#### **2- Discussion (interprétation) des résultats**

#### **Synthèse**

**Préambule :**

Dans ce chapitre nous allons procéder à une analyse et l'interprétation des résultats obtenus lors de notre recherche, en vue de confirmer ou d'infirmer les hypothèses formulées.

**1- Présentation et analyse des résultats :****1-1- Les résultats de la première hypothèse : le risque psychosocial****Tableau N° 1 : Les résultats descriptifs de (H 1)**

Axe : 01		e u n e v o			Frécam ment	Presq ue toujou rs	moyen	écartipe	class eme nt
		Jamais	Rarement	La moitié du temps					
Q1. J'ai tendance à m'isoler, à me couper du monde.	F	25	03	04	00	00	1.34	.70	10
	%	78.1	9.4	12.5	00	00			
Q2. Je me sens préoccupé, anxieux.	F	12	07	04	03	06	2.25	1.54	3
	%	37.5	21.9	12.5	9.4	18.8			
Q3. Je manque de confiance en moi.	F	28	02	01	00	01	1.25	.80	17
	%	87.5	6.3	3.1	00	3.1			
Q4. Je me sens déprimé.	F	26	04	02	00	00	1.25	.56	15
	%	81.3	12.5	6.3	00	00			
Q5. Je prouve la difficulté à faire face à mes problèmes.	F	25	04	02	01	00	1.34	.74	11
	%	78.1	12.5	6.3	3.1	00			
Q6. Je me sens stressé sous pression.	F	27	03	01	01	00	1.25	.67	16
	%	84.4	9.4	3.1	3.1	00			
Q7. Je me sens triste.	F	27	03	00	01	01	1.31	.89	13
	%	84.4	9.4	00	3.1	3.1			
Q8. Difficulté à me concentrer.	F	28	02	00	01	01	1.28	.88	14

	%	87.5	6.3	00	3.1	3.1			
Q9. Je me sens désintéressé par mon travail.	F	28	02	01	00	01	1.25	.80	18
	%	87.5	6.3	3.1	00	3.1			
Q10. J'ai envie de tout lâcher, je me sens diminué.	F	29	01	01	01	00	1.18	.64	20
	%	90.6	3.1	3.1	3.1	00			
Q11. J'ai le sentiment d'être inutile.	F	29	01	01	00	01	1.21	.79	19
	%	90.6	3.1	3.1	00	3.1			
Q12. Je manque d'initiative, je suis moins fonceur.	F	27	02	00	03	00	1.34	.90	12
	%	84.4	6.3	00	9.4	00			
Q13. Je n'ai plus le gout de faire quoi que ce soit de plus.	F	25	04	00	03	00	1.40	.91	9
	%	87.1	12.5	00	9.4	00			
Q14. J'ai l'impression d'avoir raté ma carrière.	F	15	02	04	11	00	2.34	1.38	1
	%	46.9	6.3	12.5	34.4	00			
Q15. Je suis facilement irritable, je réagis plutôt mal et/ ou avec colère aux commentaires qu'on me fait.	F	21	07	01	02	01	1.59	1.04	5
	%	65.6	21.9	3.1	6.3	3.1			
Q16. Je suis en conflit avec mes collègues (supérieurs ou subordonnés).	F	19	08	04	01	00	1.59	.83	7
	%	59.4	25	12.5	3.1	00			
Q17. Des commentaires négatifs sont utilisés pour vous inciter à travailler.	F	22	00	01	07	02	1.96	1.49	4
	%	68.8	00	3.1	21.9	6.3			
Q18. On vous incite à travailler en utilisant des menaces punitions.	F	24	03	03	00	02	1.5	1.10	8
	%	75	9.4	9.4	00	6.3			
Q19. Quand je suis au travail je me sens comme dans une prison.	F	22	04	04	01	01	1.59	1.04	6
	%	68.8	12.5	12.5	3.1	3.1			
Q20. J'ai preuve des difficultés à bien faire mon travail.	F	17	02	04	06	03	2.25	1.50	2
	%	53.1	6.3	12.5	18.8	9.4			

**- Interprétation des résultats de la première hypothèse :****Axe 1**

Q1- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 25 salariés avec un taux de 78.1%, suivi de 12.5% par « la moitié du temps », suivi de 9.4% qui ont répondu par « rarement », suivi de 0% par « fréquemment » et « presque toujours ». Cet item prend un classement de 10 dans la dimension en question.

Q2- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 12 salariés avec un taux de 37.5%, suivi de 21.9% par « rarement », suivi de 18.8% par « presque toujours », suivi de 12.5 par « la moitié du temps », suivi de 9.4% par « fréquemment ». Cet item prend un classement de 3 dans la dimension en question.

Q3- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 28 salariés avec un taux de 87.5%, suivi de 6.3% qui ont répondu par « rarement », suivi de 3.1% par « la moitié du temps » et « presque toujours », suivi de 0% par « fréquemment ». Cet item prend un classement de 17 dans la dimension en question.

Q4- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 26 salariés avec un taux de 81.3%, suivi de 12.5% qui ont répondu par « rarement », suivi de 6.3% par « la moitié du temps », suivi de 0% par « fréquemment » et « presque toujours ». Cet item prend un classement de 15 dans la dimension en question.

Q5- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 25 salariés avec un taux de 78.1%, suivi de 12.5% qui ont répondu par « rarement », suivi de 6.3% par « la moitié du temps », suivi de 3.1% par « fréquemment », suivi de 0% par « presque toujours ». Cet item prend un classement de 11 dans la dimension en question.

Q6- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 27 salariés avec un taux de 84.4%, suivi de 9.4% qui ont répondu par « rarement », suivi de 3.1% par « la moitié du temps » et « fréquemment », suivi de 0% par « presque toujours ». Cet item prend un classement de 16 dans la dimension en question.

Q7- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 27 salariés avec un taux de 84.4%, suivi de 9.4% qui ont répondu par « rarement », suivi de 3.1% par « fréquemment » et « presque toujours », suivi de 0% par « la moitié du temps ». Cet item prend un classement de 13 dans la dimension en question.

Q8- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 28 salariés avec un taux de 87.5%, suivi de 6.3% qui ont répondu par « rarement », suivi de 3.1% par « fréquemment » et « presque toujours » suivi de 0% par « la moitié du temps ». Cet item prend un classement de 14 dans la dimension en question.

Q9- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 28 salariés avec un taux de 87.5%, suivi de 6.3% qui ont répondu par « rarement », suivi de 3.1% par « la moitié du temps » et « presque toujours », suivi de 0% par « fréquemment ». Cet item prend un classement de 18 dans la dimension en question.

Q10- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 29 salariés avec un taux de 90.6%, suivi de 3.1% qui ont répondu par « rarement », suivi de 3.1% par « la moitié du temps », suivi de 3.1% par « fréquemment », suivi de 0% par « presque toujours ». Cet item prend un classement de 20 dans la dimension en question.

Q11- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 29 salariés avec un taux de 90.6%, suivi de 3.1% qui ont répondu par « rarement », suivi de 3.1% par « la moitié du temps » et « presque toujours », suivi de 0% par « fréquemment ». Cet item prend un classement de 19 dans la dimension en question.

Q12- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 27 salariés avec un taux de 84.4%, suivi de 9.4% par « fréquemment », suivi de 6.3% qui ont répondu par « rarement », suivi de 0% par « la moitié du temps » et « presque toujours ». Cet item prend un classement de 12 dans la dimension en question.

Q13- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 25 salariés avec un taux de 87.1%, suivi de 12.5% qui ont répondu par « rarement », suivi de 9.4% par « fréquemment », suivi de 0% par « la moitié du temps » et « presque toujours ». Cet item prend un classement de 9 dans la dimension en question.

Q14- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 15 salariés avec un taux de 46.9%, suivi de 34.4% par « fréquemment », suivi de 12.5% par « la moitié du temps », suivi de 6.3% qui ont répondu par « rarement », suivi de 0% par « presque toujours ». Cet item prend un classement de 1 dans la dimension en question.

Q15- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 21 salariés avec un taux de 65.6%, suivi de 21.9% qui ont répondu par « rarement », suivi de 6.3% par « fréquemment », suivi de



3.1% par « la moitié du temps » et « presque toujours ». Cet item prend un classement de 5 dans la dimension en question.

Q16- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 19 salariés avec un taux de 59.4%, suivi de 25% qui ont répondu par « rarement », suivi de 12.5% par « la moitié du temps », suivi de 3.1% par « fréquemment », suivi de 0% par « presque toujours ». Cet item prend un classement de 7 dans la dimension en question.

Q17- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 22 salariés avec un taux de 68.8%, suivi de 21.9% par « fréquemment », suivi de 6.3% par « presque toujours », suivi de 3.1% par « la moitié du temps » suivi de 0% qui ont répondu par « rarement ». Cet item prend un classement de 4 dans la dimension en question.

Q18- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 24 salariés avec un taux de 75%, suivi de 9.4% qui ont répondu par « rarement » et « la moitié du temps », suivi de 6.3% par « presque toujours », suivi de 0% par « fréquemment ». Cet item prend un classement de 8 dans la dimension en question.

Q19- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 22 salariés avec un taux de 68.8%, suivi de 12.5% qui ont répondu par « rarement » et « la moitié du temps », suivi de 3.1% par « fréquemment » et « presque toujours ». Cet item prend un classement de 6 dans la dimension en question.

Q20- La majorité des salariés ont répondu « jamais » soit 17 salariés avec un taux de 53.1%, suivi de 18.8% par « fréquemment », suivi de 12.5% par « la moitié du temps », suivi de 9.4% par « presque toujours », suivi de 6.3% qui ont répondu par « rarement ». Cet item prend un classement de 2 dans la dimension en question.

### - Présentation des résultats de l'hypothèse Une (H1) : les risques psychosociaux

**Tableau N° 2 : Présentation des statistiques descriptives de première hypothèse**

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Risques psychosociaux	32	21,00	74,00	30,8125	11,93379
N valide (liste)	32				

Selon le tableau si dessus qui présente les statistiques descriptives de l’hypothèse Une (H1) qui stipule : « les salariés de SARL Ramdy considèrent le travail comme un risque psychosocial ».

Selon la moyenne arithmétique X : 30.81 avec un écart type de 11.93 ; ces résultats infirmées que doit remplacer par hypothèse deux (H2) qui stipule : les salariés ne considèrent pas le travail comme risque psychosocial.

**1-2- Les résultats de la deuxième hypothèse : facteurs d’épanouissement**

**Tableau N°3 : Les résultats descriptifs de (H 2)**

Axe2 :		e n n e y o N					moyen	Ecart type	class emen t
		Jamais	rarement	La moitié du temps	fréquent	Presque toujours			
Q1. Je me sens en confiance.	F	01	00	00	03	28	4.78	.75	1
	%	3.1	00	00	9.4	87.5			
Q2. Je me sens aimé et apprécié.	F	00	01	01	18	12	4.28	.68	10
	%	00	3.1	3.1	56.3	37.5			
Q3. J’ai des buts et des ambitions.	F	00	00	03	10	19	4.50	.67	4
	%	00	00	9.4	31.3	59.4			
Q4. Je me sens utile.	F	00	01	03	14	14	4.28	.77	11
	%	00	3.1	9.4	43.8	43.8			
Q5. Je sais affronter positivement des situations difficiles.	F	00	01	04	09	18	4.37	.83	7
	%	00	3.1	12.5	28.1	56.3			
Q6. Je trouve facilement des solutions à mes problèmes.	F	00	00	03	11	18	4.46	.67	5
	%	00	00	9.4	34.4	56.3			
Q7. J’ai un bon moral.	F	00	01	05	07	19	4.37	.87	9

	%	00	3.1	15.6	21.9	59.4			
Q8. Je suis bien dans ma peau, en paix avec moi-même.	F	00	01	04	09	18	4.3750	.83280	8
	%	00	3.1	12.5	28.1	56.3			
Q9. Je peux faire la part des choses lorsque confronté à des situations complexe.	F	00	07	05	10	10	3.71	1.14	23
	%	00	21.9	15.6	31.3	31.3			
Q10. J'ai l'impression de vraiment apprécier mon travail.	F	00	01	04	16	11	4.15	.76	14
	%	00	3.1	12.5	50	34.4			
Q11. Je trouve mon travail excellent et j'ai envie d'en profiter.	F	01	00	06	15	10	4.03	.89	18
	%	3.1	00	18.8	46.9	31.3			
Q12. Ma vie est bien équilibrée entre mes activités professionnelle, familiales et personnelles.	F	00	00	10	09	13	4.09	.85	16
	%	00	00	31.3	28.1	40.6			
Q13. J'ai beaucoup d'humeur, je fais rire mes collègues.	F	02	02	04	17	07	3.78	1.06	22
	%	6.3	6.3	12.5	53.1	21.9			
Q14. Je suis en bon terme avec mes collègues.	F	01	00	07	15	09	3.96	.89	21
	%	3.1	00	21.9	46.9	28.1			
Q15. J'ai facilement un beau sourire.	F	02	02	10	11	07	3.59	1.10	26
	%	6.3	6.3	31.3	34.4	21.9			
Q16. Je me sens équilibré émotionnellement.	F	07	03	08	04	10	3.21	1.53	27
	%	21.9	9.4	25	12.5	31.3			
Q17. Vous êtes libre d'utiliser vos compétences comme bon vous semble.	F	00	02	09	03	18	4.15	1.05	13
	%	00	6.3	28.1	9.4	56.3			
Q18. Vous pouvez développer votre potentiel	F	00	01	10	04	17	4.15	.98	15

au travail.	%	00	3.1	31.3	12.5	53.1			
Q19. On vous offre la possibilité de vous perfectionner.	F	00	02	13	12	05	3.62	.83	25
	%	00	6.3	40.6	37.5	15.6			
Q20. Vous comptez pour l'organisation.	F	02	01	04	13	12	4.00	1.10	6
	%	6.3	3.1	12.5	40.6	37.5			
Q21. Vous pouvez poursuivre les objectifs de performance que vous souhaitez.	F	07	04	08	02	11	3.18	1.57	28
	%	21.9	12.5	25	6.3	34.4			
Q22. Vous droit tant qu'employé sont considérés.	F	03	05	15	02	07	3.15	1.22	30
	%	9.4	15.6	46.9	6.3	21.9			
Q23. Votre travail actuel est une source d'épanouissement.	F	10	08	04	04	06	2.62	1.51	31
	%	31.3	25	12.5	12.5	18.8			
Q24. Vous vous sentez valorisé.	F	01	02	06	11	12	3.96	1.06	20
	%	3.1	6.3	18.8	34.4	37.5			
Q25. Vous avez la marge de manœuvre requise pour faire votre travail.	F	01	07	14	06	04	3.15	1.01	29
	%	3.1	21.9	43.8	18.8	12.5			
Q26. Vous incité à prendre des décisions lorsque cela vous concerne.	F	01	01	16	04	10	3.65	1.06	24
	%	3.1	3.1	50	12.5	31.1			
Q27. Votre travail actuel vous permet de développer vos talents.	F	00	01	06	10	15	4.21	.87	12
	%	00	3.1	18.8	31.1	46.9			
Q28. Vous êtes libre d'exécuter votre travail	F	00	02	08	09	13	4.03	.96	19

selon votre jugement.	%	00	6.3	25	28.1	40.6			
Q29. J'ai le droit de modifier mes tâches afin d'être plus efficace.	F	03	01	06	04	18	4.03	1.33	17
	%	9.4	3.1	18.8	12.5	56.3			
Q30. Je me sens libre d'exécuter mes tâches à mon rythme et selon mes valeurs.	F	02	02	04	11	13	3.96	1.17	32
	%	6.3	6.3	12.5	34.4	40.6			
Q31. J'ai développé de très bonnes compétences dans mon travail.	F	00	01	02	07	22	4.56	.75	3
	%	00	3.1	6.3	21.9	68.8			
Q32. Dans l'ensemble, je crois être bon dans mon travail.	F	00	00	02	06	24	4.68	.59	2
	%	00	00	6.3	18.8	75			

**- Interprétation des résultats de la deuxième hypothèse**

**Axe 2**

Q1- La majorité des salariés ont répondu par « presque toujours » soit 28 salariés avec un taux de 87.5%, suivi de 9.4% par « fréquemment », suivi de 3.1% par « jamais », suivi de 0% par « rarement » et « la moitié du temps ». Cet item prend un classement de 1 dans la dimension en question.

Q2- La majorité des salariés ont répondu par « fréquemment » soit 18 salariés avec un taux de 56.3%, suivi de 37.5% par « presque toujours », suivi de 3.1% qui ont répondu par « rarement » et « la moitié du temps », suivi de 0% par « jamais ». Cet item prend un classement de 10 dans la dimension en question.

Q3- La des majorité salariés ont répondu par « presque toujours » soit 19 salariés avec un taux de 59.4%, suivi de 13.1% par « fréquemment », suivi de 9.4% par « la moitié du temps », suivi de 0% par « rarement » et « jamais ». Cet item prend un classement de 4 dans la dimension en question.

Q4- La majorité des salariés ont répondu « presque toujours » et « fréquemment » soit 14 salariés pour chacune avec un taux de 43.8%, suivi de 9,4% pour « la moitié du temps », suivie de 3.1% pour « rarement », suivi de 0% pour jamais ». Cet item prend un classement de 11 dans la dimension en question.

Q5- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours» soit 18 salariés avec un taux de 56.3%, suivi de 28.1% pour « fréquemment », suivi de 12.5% pour « la moitié du temps », suivi de 3.1% pour « rarement », en suite 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 7 dans la dimension en question.

Q6- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours » soit 18 salariés avec un taux de 56.3%, suivi de 34.4% pour « fréquemment », suivi de 9.4% pour « la moitié de temps », suivi de 0% pour « rarement » et « jamais ». Cet item prend un classement de 5 dans la dimension en question.

Q7- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours » soit 19 salariés avec un taux de 59.4%, suivi de 21.9% pour « fréquemment », suivi de 15.6% pour « la moitié de temps », suivi de 3.1% pour « rarement », suivi de 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 9 dans la dimension en question.

Q8- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours » soit 18 salariés avec un taux de 56.3%, suivi de 28.1% pour « fréquemment », suivi de 12.5% pour « la moitié de temps », suivi de 3.1% pour « rarement », suivi de 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 8 dans la dimension en question.

Q9- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours » soit 10 salariés avec un taux de 31.3% et pour « fréquemment », suivi de 21.9% pour « rarement », suivi de 15.6% pour « la moitié de temps », suivi de 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 23 dans la dimension en question.

Q10- La majorité des salariés ont répondu «fréquemment» soit 16 salariés avec un taux de 50%, suivi de 34.4% pour « presque toujours », suivi de 12.5% pour « la moitié de temps », suivi de 3.1% pour « rarement », suite de 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 14 dans la dimension en question.

Q11- La majorité des salariés ont répondu «fréquemment» soit 15 salariés avec un taux de 46.9%, suivi de 18.8% pour « la moitié du temps », suivi de 13.3 % pour « presque toujours »,

suivi de 0% pour « rarement ». Cet item prend un classement de 18 dans la dimension en question.

Q12- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours» soit 13 salariés avec un taux de 40.6%, suivi de 28.1% pour « fréquemment », suivi de 13.3% pour « la moitié du temps », suivi de 0% pour « rarement » et « jamais ». Cet item prend un classement de 16 dans la dimension en question.

Q13- La majorité des salariés ont répondu «fréquemment» soit 17 salariés avec un taux de 53.1%, suivi de 21.9% pour « presque toujours », suivi de 12.5% pour « la moitié du temps », suivi de 6.3% pour « rarement » et « jamais ». Cet item prend un classement de 22 dans la dimension en question.

Q14- La majorité des salariés ont répondu «fréquemment» soit 15 salariés avec un taux de 46.9%, suivi de 28.1% pour « presque toujours », suivi de 21.9% pour « la moitié du temps », suivi de 3.1% pour « jamais » suivi de 0% pour « rarement ». Cet item prend un classement de 21 dans la dimension en question.

Q15- La majorité des salariés ont répondu «fréquemment» soit 11 salariés avec un taux de 34.4%, suivi de 31.3% pour « la moitié du temps », suivi de 21.9% pour « presque toujours », suivi de 6.3% pour « jamais » et « rarement ». Cet item prend un classement de 26 dans la dimension en question.

Q16- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours» soit 10 salariés avec un taux de 31.3%, suivi de 21.9% pour « jamais », suivi de 12.5% pour « fréquemment », suivi de 25% pour « la moitié du temps » en suite 4.9% pour « rarement ». Cet item prend un classement de 27 dans la dimension en question.

Q17- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours» soit 18 salariés avec un taux de 56.3%, suivi de 28% pour « la moitié du temps », suivi de 9.4% pour « fréquemment », suivi de 6.3% pour « rarement », suivi de 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 13 dans la dimension en question.

Q18- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours» soit 17 salariés avec un taux de 53.1%, suivi de 31.3% pour « la moitié du temps », suivi de 12.5% pour « fréquemment », suivi de 3.1% pour « rarement », suivi de 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 15 dans la dimension en question.

Q19- La majorité des salariés ont répondu «la moitié du temps» soit 13 salariés avec un taux de 40.6%, suivi de 37.5% pour « fréquemment », suivi de 15.6% pour « presque toujours », suivi de 6.3% pour « rarement », suivi de 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 25 dans la dimension en question.

Q20- La majorité des salariés ont répondu «fréquemment» soit 13 salariés avec un taux de 40.6%, suivi de 37.5% pour « presque toujours », suivi de 12.5% pour « la moitié du temps », suivi de 6.3% pour « jamais », suivi de 3.1% pour « rarement ». Cet item prend un classement de 6 dans la dimension en question.

Q21- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours» soit 11 salariés avec un taux de 34.4%, suivi de 25% pour « la moitié du temps », suivi de 21.5 % pour « jamais », suivi de 12.5% pour « rarement », suivi de 6.3% pour « fréquemment ». Cet item prend un classement de 28 dans la dimension en question.

Q22- La majorité des salariés ont répondu «moitié du temps» soit 15 salariés avec un taux de 46.9%, suivi de 21.9% pour « presque toujours », suivi de 15.6% pour « rarement », suivi de 9.4% pour « jamais », suivi de 6.3% pour « fréquemment ». Cet item prend un classement de 30 dans la dimension en question.

Q23- La majorité des salariés ont répondu «jamais» soit 10 salariés avec un taux de 31.3%, suivi de 25% pour « rarement », suivi de 18,8% pour « presque toujours », suivi de 12.5% pour « la moitié du temps » et « fréquemment ». Cet item prend un classement de 31 dans la dimension en question.

Q24- La majorité des salariés ont répondu «presque toujours» soit 12 salariés avec un taux de 37.5%, suivi de 34.4% pour « fréquemment », suivi de 18,8% pour « la moitié du temps », suivi de 6.3% pour « rarement » suivi 3.1% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 20 dans la dimension en question.

Q25- La majorité des salariés ont répondu «la moitié du temps» soit 14 salariés avec un taux de 43.8%, suivi de 21.9% pour « rarement », suivi de 18,8% pour « fréquemment », suivi de 12.5% pour « presque toujours » suivi 3.1% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 29 dans la dimension en question.

Q26- La majorité des salariés ont répondu «la moitié du temps» soit 16 salariés avec un taux de 50%, suivi de 31.5% pour « presque toujours », suivi de 12.5% pour « fréquemment »,



suivi de 3.1% pour « jamais » et « rarement ». Cet item prend un classement de 24 dans la dimension en question.

Q27- La majorité des salariés ont répondu « presque toujours » soit 15 salariés avec un taux de 46.9%, suivi de 31.1 % pour « fréquemment », suivi de 18.8 % pour « la moitié du temps », suivi de 3.1% pour « rarement », suivi 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 12 dans la dimension en question.

Q28- La majorité des salariés ont répondu « presque toujours » soit 13 salariés avec un taux de 40.6%, suivi de 28.1% pour « fréquemment », suivi de 25% pour « la moitié du temps », suivi de 6.3% pour « rarement », suivi 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 19 dans la dimension en question.

Q29- La majorité des salariés ont répondu « presque toujours » soit 18 salariés avec un taux de 56.3%, suivi de 18.8% pour « la moitié du temps », suivi de 12.5% pour « fréquemment », suivi de 9.4% pour « jamais », suivi 3.1% pour « rarement ». Cet item prend un classement de 17 dans la dimension en question.

Q30- La majorité des salariés ont répondu « presque toujours » soit 13 salariés avec un taux de 40.6%, suivi de 34.4% pour « fréquemment », suivi de 12.5% pour « la moitié du temps », suivi de 6.3% pour « jamais » et « rarement ». Cet item prend un classement de 32 dans la dimension en question.

Q31- La majorité des salariés ont répondu « presque toujours » soit 22 salariés avec un taux de 68.8%, suivi de 21.9% pour « fréquemment », suivi de 6.3% pour « la moitié du temps », suivi de 3.1% pour « rarement », suivi de 0% pour « jamais ». Cet item prend un classement de 3 dans la dimension en question.

Q32- La majorité des salariés ont répondu « presque toujours » soit 24 salariés avec un taux de 75%, suivi de 18.8% pour « fréquemment », suivi de 6.3% pour « la moitié du temps », suivi de 0% pour « jamais » et « rarement ». Cet item prend un classement de 2 dans la dimension en question.

## - Présentation des résultats de l'hypothèse deux (H2) : les facteurs d'épanouissement

**Tableau N° 4 : Présentation des statistiques descriptives de deuxième hypothèse**

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Epanouissement	32	103,00	148,00	127,1875	12,97998
N valide (liste)	32				

Selon le tableau ci-dessus qui présente les statistiques descriptives de l'hypothèse deux qui stipule : « les salariés concèdent le travail comme un facteur d'épanouissement ».

Selon la moyenne arithmétique  $\bar{X}$  : 127.18 avec un écart type de 12.97 ; ces résultats confirment que les salariés concèdent le travail comme un facteur d'épanouissement, donc notre hypothèse est confirmée.

## 2- Discussion et interprétation des résultats :

L'enquête qu'on a menée sur le thème de travail : risque psychosocial ou facteurs d'épanouissement, nous a permis de collecter des informations données qui vont nous aider dans la vérification de nos hypothèses.

### 2-1- Discussion et interprétation de la première hypothèse :

Pour la première hypothèse, il s'agit de voir si « les cadres de l'entreprise SARL Ramdy considèrent le travail comme un risque psychosocial ».

D'après l'analyse des données et les résultats obtenus selon les deux tableaux N1 et N° 2, nous constatons que les cadres ne voyant pas le travail comme un facteur de risque psychosocial ; malgré la charge de travail, et les difficultés fréquentes sur tout au moment de faire communiquer avec la clientèle ce qui conduit parfois à la création de ce qu'on appelle le stress qui mène les salariés cadres à être épuisés ou plus que ça déprimé...etc

Cependant, malgré toutes ces difficultés et les obstacles auxquels il fait face presque quotidiennement, les salariés cadres voient toujours le travail d'une vision positive, comme le disent la majorité des salariés : « Ont trouvé facilement les solutions à nos problèmes », « La confiance en soi durant le travail », l'existence de l'équilibre, et le bon climat social, la bonne communication entre eux ; tout cela fait oublier aux travailleurs les difficultés auxquelles ils sont confrontés dans leur vie professionnelle.

En basant sur les résultats obtenus par notre recherche et les études suscitées, nous pouvons confirmer que la première hypothèse qui stipule : « les cadres de l'entreprise SARL Ramdy considèrent le travail comme un risque psychosocial » est **infirmé**.

## **2-2- Discussion et interprétation de la deuxième hypothèse :**

Notre deuxième hypothèse suppose que « les cadres de SARL Ramdy considèrent le travail comme un facteur d'épanouissement ».

Selon les résultats de tableau N°3 et N°4, nous avons déduit que les cadres de SARL Ramdy considèrent le travail comme un facteur d'épanouissement ».

Cela est aussi obtenue par les études de (**Godefroid, 2002**), qui à parler sur le bien-être au travail ; pour lui c'est l'état agréable, équilibré et durable de l'esprit et du corps en notant l'absence de souffrance, troubles ou inquiétudes.

Aussi dans le milieu de travail, les employeurs ont le devoir de garantir ce bien-être à leurs salariés. En effet, pour les entreprises une nécessité de promouvoir ce bien-être du fait qu'il touche à la productivité, donc à leur rentabilité. De ce fait, le bien-être aussi bien que le mal-être des salariés constituent des enjeux majeurs pour les entreprises. Et aussi d'après certains auteurs comme **Ed Diener, Norbert Schwartz, Daniel Kahneman** présente que le bien-être peut se définir en terme d'acquisition de plaisir et de bonheur (Courant hédoniste).

Pour cela nous résultats soutenus par des études déjà réalisées **confirme** notre deuxième hypothèse qui explique que les cadres de SARL Ramdy considèrent le travail comme un facteur d'épanouissement.

## **Synthèse :**

Après la présentation, l'analyse, la discussion et l'interprétation des résultats obtenus, nous pouvons dire que les cadres de SARL Ramdy considèrent le travail comme un facteur d'épanouissement.

Les résultats nous conduisent à noter que notre première hypothèse est infirmée tandis que la deuxième est confirmée.

# Conclusion

### Conclusion

Dans ce travail de recherche, notre objectif était de mettre l'accent sur la perception des salariés cadres, que représenté le travail pour cette catégorie risque psychosocial ou facteur d'épanouissement, étude réalisée auprès de SARL Ramdy, TAHARRACHT à AKBOU.

En s'appuyant sur une méthode descriptive basée sur l'analyse quantitative, nous avons pu présenter, analysé et mesurer d'une manière plus détaillée notre thématique de recherche.

D'après notre analyse des résultats, nous avons déduit que les résultats concernant la première hypothèse qui stipule « les salariés cadres de l'entreprise SARL Ramdy considèrent le travail comme un risque psychosocial » est faible, par contre la deuxième hypothèse qui est « les salariés cadres considèrent le travail comme un facteur d'épanouissement » possède un niveau élevé, ce qui a confirmé notre deuxième hypothèse.

Sous la lumière de ses constatations présentées, ne pouvons déduire que le travail est considéré comme un facteur d'épanouissement, ce qui motive la personne à fournir des efforts dans sa carrière professionnel.

Nous finirons notre conclusion par la citation d'Albert Schweitzer : « Le succès n'est pas la clé du bonheur. Le bonheur est la clé du succès. Si vous aimez ce que vous faites, vous réussirez ».

Liste

Bibliographique

**La liste bibliographique :**

**A- Les ouvrages :**

- Disease. Aviat. (1985), Space Environ. pp. 660-665.
- DUBOIS Sophie, (2012), 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 édition de Toulouse, France.
- FRASEUR T.M. (1981), stress et satisfaction au travail, édition Genève, PP. 20- 37. PP. 18-23.
- Frédérique CHAPELLE, (2018), Aide-mémoire, Risques psychosociaux et qualité de vie au travail en 36 notions, édition Dunod, Paris 1, rue du Docteur Sauvé, 53100 MAYENNE N° 2792003F, PP. 1-3. PP.11-13. PP.15.19.
- GRINSCHPOUN, (2014), Marie-France construire un projet de recherche en science humaines et sociales 2<sup>ème</sup> édition Enrick, Paris, p.21.
- Jean- claude Amiard, les risques chimiques environnementaux méthodes d'évaluation et impacts sur les organismes, 3<sup>ème</sup> édition, TEC & DOC, 11, rue Lavoisier 75008, Paris, p. 424. (books.googl.dz).
- Leka Ba, Stavroula et al, (2008), Organisation de travail et stress, série protection des travailleurs N° 3, Royaume-Uni, pp. 6-15.
- Lavasseur, Pierre, (1987), Gérer ses ressources humaines, Editions de l'Homme. Montreal. Montreal, p. 16.
- MAURICE Angers, (1997), initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, éd casbah, Alger, pp.58-60.
- Mathien guidère, (2014), Méthodologie de la recherche, édition ellipse Marketing, S.A, 32 rue bargue 7540 paris cedex, p.15.
- Michael, F, (2014), les risques liés au travail : forme et solutions, édition GRIN, France, p. 1-2. (boock.googl.dz).

## La liste bibliographique

---

-Pierre, CANOUI, Aline, MARANGES, avec la participation de Anne, FLORENTIN, préface de Martin HIRSCH, le syndrome d'épuisement professionnel des soignants, 5<sup>me</sup> édition p.10.

- PIARRAT Brigitte, (2012), le stress au travail, édition Part, France, pp.159-160.

-TROXLER R. G. ET SCHWERTNER H. A., Cholesterol, stress, lifestyle, and coronary heart disease. Aviat. Space Environ. Med., 1985, 56, PP.660-665.

- Yves Grasset, Michel Debout, Sabrina Rouat, Olivier Bachelard, (2011), Risques psychosociaux au travail, Vraies questions, bonne réponses, 2<sup>e</sup>édition ISBN 978-2-87880-846-9, p.153.

### **B- Dictionnaire :**

- Larousse dictionnaire de français, Larousse 2008 pour la présente édition.

### **C- Les sites internet :**

- <https://www.marie-france-hirigoyen.com/wp-content/uploads/2017/11/encephal.pdf>, (consulté le 16/02/2021 à 9h30).

- <https://www.memoireenline.com/01/16/9389/m-le-travail-depressogeneO.htm>, (consulté le 2/02/2021 à 18h00).

- <https://www.orientation.com/epanouissement-personnel-professionnel-definition-facteur-bonheur>, (consulté le 15/03/2021 à 1h55).

- <https://www.manager-go.com/efficacite.professionnelle/construire-de-bonnes-relations-professionnelles.htm>, (consulté le 18/03/2021 à 17h20).

- <https://www.inos.fr/startupguide/productivite/work-life-balance/> (consulté le 19/03/2021 à 1h00).

- <https://www.cairn.info/revenu-agrh-2013-1-page-91.htm>, (consulté le 25/03/2021 à 13h10).

- <https://dumas.accasd.cnrs.fr/dumas-00542732/document>, (consulté le 1/04/2021 à 19h01).

- <http://depot-e.uqtr.ca/id/eprint/1352/1/000118266.pdf>, (consulté le 15/03/2021 à 17h15).

- <https://journals.openedition.org/sociologies/3354>, consulté le 16/02/2021 à 12h10).



## La liste bibliographique

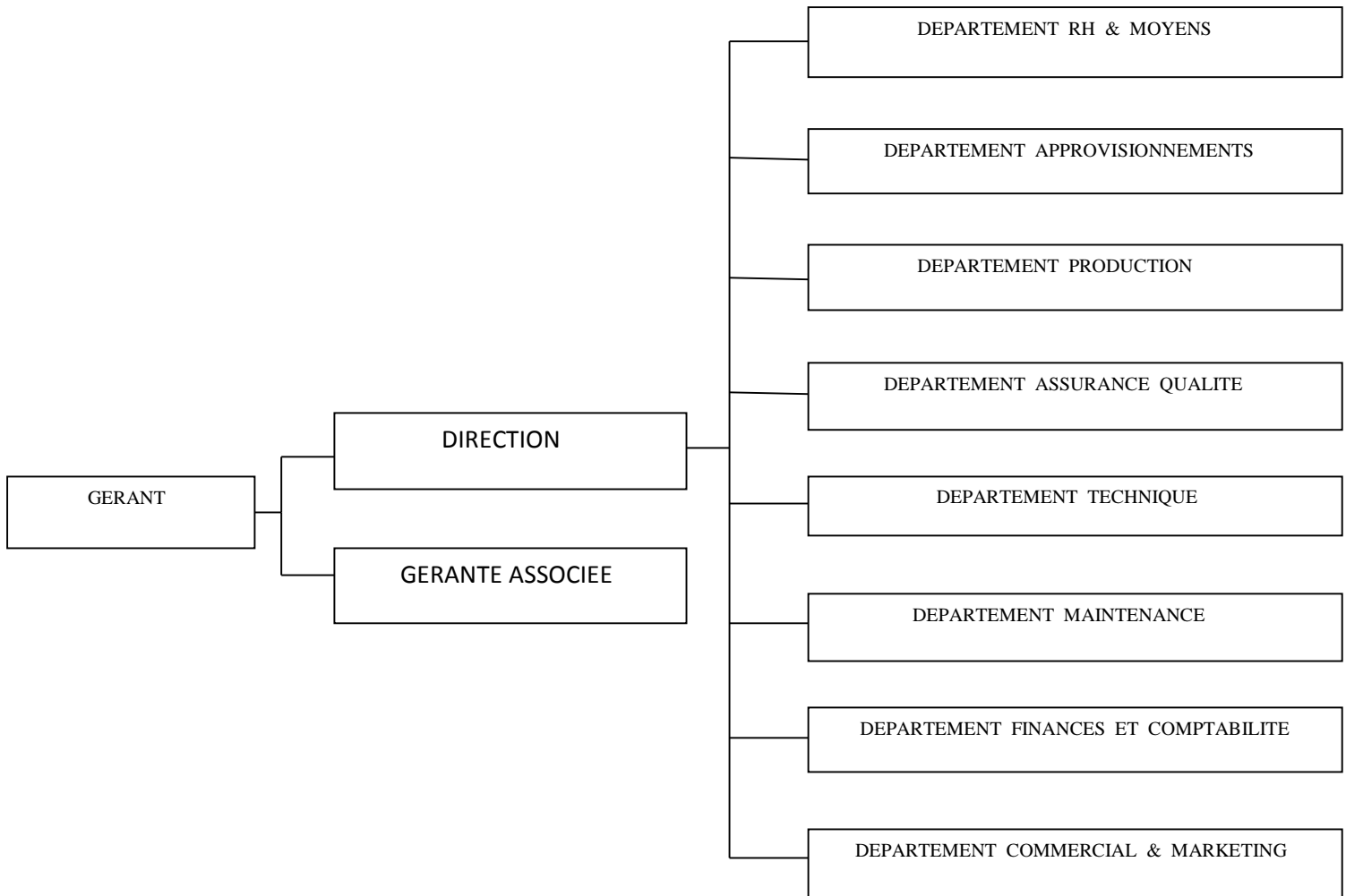
---

- [docum.univ-lorraine.fr/publique/BUMED-MORT-2014-ADELL-HANNELORE.pdf](http://docum.univ-lorraine.fr/publique/BUMED-MORT-2014-ADELL-HANNELORE.pdf), (consulté le 2/02/2021 à 15h00).
- <https://www.ladissertation.com/Archives-du-BAC/BAC-Philosophie/Le-travail-est-il-positif-ou-n%C3%A9gatif-pour-1%27homme-431116.html>, (consulté le 5/06/2021 à 1h34).
- <https://www.inrs.fr/risques/activité-physique>, (consulté le 5/06/2021 à 15h33).
- <https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html>, (consulté le 3/06/2021 à 18h00).
- <https://www.mediarte.be/fr/les-consequences-du-burn-out>, (consulté le 03 juin 2021 à 16h00).
- <https://www.qare.fr/sante/burn-out/symptomes/> (consulté le 3/06/2021 à 16h40).
- <https://www.leblocnotes.ca/node/86>, (consulté le 06/06/2021 à 23h42).
- <http://depot-e.uqtr.ca/id/eprint/1583/1/000132203.pdf>, (consulté le 06/06/2021 à 00h21).
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9chelle/27450>, consulté le 24/06/21 à 22h20).
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9chelle/27450>, consulté le 24/06/21 à 22h20).

# **Annexes**

**Annexe 01**  
**ORGANIGRAMME**  
**GENERAL DE LA SARL**  
**RAMDY**

ORGANIGRAMME GENERAL DE LA SARL RAMDY



# **Annexe 02**

## **Le questionnaire**

**Questionnaire**

Au sien d'une étude scientifique dans le milieu du travail, nous vous prions de bien vouloir répondre aux questions qui soit posées ci-dessous, en mettant une croix (X) à la réponse qui vous semble la plus appropriée.

Nous vous rappelons qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, et que nous nous engageons l'anonymat de vos réponses.

Nous vous demandons de bien vouloir répondre aux questions suivantes en mettant une croix à la réponse qui convient.

**Merci**

**Axe 1 : Les risques psychosociaux**

Questions	Jamais	Rarement	La moitié du temps	Fréquemment	Presque toujours
1. J'ai tendance à m'isoler, à me couper du monde.					
2. Je me sens préoccupé, anxieux.					
3. Je manque de confiance en moi.					
4. Je me sens déprimé.					
5. Je trouve la difficulté à faire face à mes problèmes.					
6. Je me sens stressé, sous pression.					
7. Je me sens triste.					
8. Difficulté à me concentrer.					
9. Je me sens désintéressé par mon travail.					
10. J'ai envie de tout lâcher, je me sens diminué.					
11. J'ai le sentiment d'être inutile.					
12. Je manque d'initiative, je suis moins fonceur.					
13. Je n'ai plus le gout de faire quoi que ce soit de plus.					
14. J'ai l'impression d'avoir raté ma carrière.					

## Annexes

15. Je suis facilement irritable, je réagis plutôt mal et/ou avec colère aux commentaires qu'on me fait.					
16. Je suis en conflit avec mes collègues (supérieurs ou subordonnés).					
17. Des commentaires négatifs sont utilisés pour vous inciter à travailler.					
18. On vous incite à travailler en utilisant des menaces punitions.					
19. Quand je suis au travail je me sens comme dans une prison.					
20. J'éprouve des difficultés à bien faire mon travail.					

### Axe 2 : Les facteurs d'épanouissement

1. Je me sens en confiance					
2. Je me sens aimé et apprécié.					
3. J'ai des buts et des ambitions.					
4. Je me sens utile.					
5. Je sais affronter positivement des situations difficiles.					
6. Je trouve facilement des solutions à mes problèmes.					
7. J'ai un bon moral.					
8. Je suis bien dans ma peau, en paix avec moi-même.					
9. Je peux faire la part des choses lorsque confronté à des solutions complexes.					
10. J'ai l'impression de vraiment apprécier mon travail.					
11. Je trouve mon travail excellent et j'ai envie d'en profiter.					
12. Ma vie est bien équilibrée entre mes activités professionnelles, familiales et personnelles.					
13. J'ai beaucoup d'humour, je fais rire mes collègues.					

## Annexes

14. Je suis en bon terme avec mes collègues.					
15. J'ai facilement un bon sourire.					
16. Je me sens équilibrer émotionnellement.					
17. Vous êtes libre d'utiliser vos compétences comme vous semble.					
18. Vous pouvez développer votre potentiel au travail.					
19. On vous offre la possibilité de vous perfectionner.					
20. Vous comptez pour l'organisation.					
21. Vous pouvez poursuivre les objectifs de performance que vous souhaitez.					
22. Vous droit entant qu'employé sont considérés.					
23. Votre travail actuel et une source d'épanouissement.					
24. Vous vous sentez valorisé.					
25. Vous avez la marge de manœuvre requise pour faire votre travail.					
26. On vous incite à prendre des désistions lorsque cela vous concerne.					
27. Votre travail actuel vous permet de développer vos talents.					
28. Vous êtes libre d'exécuter votre travail selon votre jugement.					
29. J'ai le droit de modifier mes taches afin d'être plus efficace.					
30. Je me sens libre d'exécuter mes taches à mon rythme et selon mes valeurs.					
31. J'ai développé très bonnes compétences dans mon travail.					
32. Dans l'ensemble, je crois être bon dans mon travail.					

Merci de votre collaboration



## **Résumé**

Notre thème de recherche s'est focalisé sur le travail, risque psychosocial ou facteurs d'épanouissement dans l'entreprise SARL RAMDY. Nous avons fait en sorte d'obtenir de meilleures conclusions concernant tous les détails des éléments de notre enquête.

*Concepts clés:* Travail - risques psychosociaux - stress professionnel - épuisement professionnel - harcèlement moral - violence - le bien-être au travail - développement personnel.

## **Abstract**

Our research theme focused on work, psychosocial risk or factors of development in the company SARL RAMDY. We made sure to obtain the best conclusions concerning all the details of the elements of our investigation.

*Keywords:* Work - psychosocial risks - professional stress - burnout - moral harassment - violence - well being at work - personal development