

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAÏA
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Économiques

Option : ÉCONOMIE DE LA SANTÉ

Thème

**ESSAI D'ÉVALUATION DE L'IMPACT DU STRESS PROFESSIONNEL SUR
LA SANTÉ DES TRAVAILLEURS :
CAS DES ENTREPRISES DE LA COMMUNE DE BEJAÏA**

Présenté par :
OUBERNINE Lynda

Sous la direction du (M.A.B)
M^r. KANDI Nabil

Membres de jury :

Président : Mr. MOURI Mouhand Ouali, Maître assistant à l'université de Bejaïa.

Rapporteur : Mr. Kandi Nabil, Maître assistant classe "B" à l'université de Bejaïa.

Examinatrice : M^{me}. MAHFOUD Nacera, Maître assistante à l'université de Bejaïa.

Juin 2013



DÉDICACES

Je dédis mon travail a qui ma donné la volonté de savoir, d'apprendre, a prospecter et d'observer les choses spontanément :

C'est mon père ma fierté et mon symbole dans la vie que dieu le garde pour toujours.

A la plus belle femme du monde ma mère, qui a veillé sur moi jour et nuit depuis mon enfance qui m'a donné l'amour, la gentillesse, le respect a moi-même c'est la reine de mon cœur que dieu la surveille.

A mes deux chères frères SOFIANE & MASSI.

A tous mes amis(es).

OUBERNINE LYNDA

Remerciement

Tout d'abord, je voudrais exprimer toute ma reconnaissance et ma gratitude à mon encadreur de mémoire, Monsieur KANDI Nabil, enseignant au département de science économique de l'Université de ABEDARRAHMANE Mira de Bejaia, pour son aide compétent, son savoir partagé, ses conseils, sa patience, sa disponibilité et sa générosité qui m'ont permis d'avancer sur ce travail et grâce auxquels ce mémoire a pu aboutir. Veuillez trouver ici le témoignage de mon profond respect.

Mes vifs remerciements vont également à tous les enseignants de l'économie de la santé, pour leurs apports précieux durant les deux années de formation en cette spécialité.

Je tiens à remercier vivement les membres de jury d'avoir accepté d'évaluer ce travail. Comme je remercie également tous ceux qui ont apporté leur aide de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.

Liste des abréviations

AESST : Agence Européenne pour la Santé au Travail

ANI : Accord National Interprofessionnel

AT : Accident de Travail

APICIL : Association de Prévoyance Interprofessionnelle des Cadres et Ingénieurs de la Région Lyonnaise

BIT : Bureau International du Travail

CDI : Contrat à Durée Indéterminé

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

CNAS : Caisse Nationale d'Assurance Sociale

CNHS : Conseil National d'Hygiène et de Sécurité

CREAD : Centre de Recherche en économie Appliquée au Développement

CT : Condition de Travail

Dépr : Dépression

DGSS : Direction Générale de Sécurité Sociale

DRT : Direction des Relations de Travail

DU : Document Unique

IGT : Inspection Générale du Travail

INPRP : Institut National de la Prévention des Risques Professionnels

INRS : Institut National de Recherche Scientifique

IRSST : Institut de Recherche en Santé et Sécurité du Travail

MCV : Maladies Cardio-Vasculaires

MP : Maladies Professionnelles

MSPRH : Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière

OIT : Organisation Internationale du Travail

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

OPREBATP : Organisation Professionnelle Algérienne de Prévention dans le Bâtiment et des Travaux Publics

PAE : Programme d'Aide aux Employés

PIB : Produit Intérieur Brut

RP : Risques Professionnels

RPS : Risque Psychosociaux

TMS : Troubles Musculo-Squelletique

TSI : Trouble de Sommeil et d'Insomnie

Sommaire

DEDICACE.....	I.
REMERCIEMENTS.....	II.
LISTE DES ABREVIATIONS.....	III.
INTRODUCTION GENERALE.....	1.

CHAPITRE I :

Aspects théoriques sur la santé au travail

INTRODUCTION.....	5.
I- QUELQUES RAPPELS THEORIQUES SUR LA SANTE AU TRAVAIL.....	5.
II - LES RISQUE EN MILIEU DE TRAVAIL.....	12.
III -ÉTUDE THEORIQUE DE LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS.....	18.
CONCLUSION.....	28.

CHAPITRE II :

Etude théoriques sur le stress professionnel

INTRODUCTION.....	29.
I - GENESE D'UN CONCEPT : STRESS AU TRAVAIL.....	30.
II - EFFETS DU STRESS PROFESSIONNEL.....	40.
III- LES MESURES DE PREVENTION DU STRESS PROFESSIONNEL.....	46.
CONCLUSION.....	54

.

CHAPITRE III :

Etude de l'impact du stress professionnel sur la santé des travailleurs au niveau des entreprises de la commune de Bejaia

INTRODUCTION.....	55.
I - METHODOLOGIE ET CARACTERISTIQUES GENERALES DE L'ENQUETE.....	55.
II- ANALYSE ET DISCUSSION DES RESULTATS DE L'ENQUETE.....	59.
CONCLUSION.....	80.

CONCLUSION GENERALE.....	82.
BIBLIOGRAPHIE.....	85.
ANNEXE.....	92.
Liste des tableaux.....	98.
Liste des figures.....	100.
Liste des schémas.....	102.
Table des matières.....	103.

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Aujourd'hui, dans le domaine de la santé au travail, les risques professionnels les plus graves sont en perpétuelle régression, alors que de nouvelles formes ont occupé le terrain et suscité de nombreuses recherches dans différents domaines notamment en psychologie, en sociologie, en ergonomie et en économie. Si les risques psychosociaux en milieu de travail incluent des problèmes tels que les violences internes dont le harcèlement moral au travail ainsi que les divergents problèmes d'agression physiques, le problème le plus communément évoqué est celui de stress au travail qui nombreux auteurs¹ s'entendent à le définir, comme une réaction physiologique à des agressions extérieures.

L'intensification du travail et l'augmentation des exigences de la productivité ont entraîné une dégradation des conditions de travail, celle-ci est attesté non seulement par l'augmentation du nombre d'accidents, de maladies professionnelles, mais par le fait que les travailleurs se compatissent de plus en plus de souffrir de stress au travail qui est depuis quelques temps reconnu comme un problème majeur de leurs santé à cause de la diffusion de nouvelles formes d'organisation du travail qui renforce leur autonomie ainsi que leur pouvoir de décision. Il crée les tensions mentales et la dégradation "psychique"² des salariés, donc les travailleurs stressés ont d'avantages de risque d'être en mauvaise santé, peu motivés, moins productifs et moins respectueux les règles d'hygiène et de sécurité au travail.

Aujourd'hui, la quête de la performance est un souci permanent dans le monde de travail, car si ce phénomène est un problème de santé, il est aussi devenu un problème économique pour un grand nombre, d'organisations et pour la société en générale, selon l'ANI du 2 juillet 2008 « le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et causer des problèmes de santé »³. Si un grand nombre du travailleurs est touché, le stress professionnel peut porter atteinte la bonne santé et à la performance des entreprises, si elles ne fonctionnent pas sainement, les entreprises ne tirent pas de leurs employés tout ce qu'ils sont capable de donner, ce qui peut non seulement

¹Nous énumérons quelques- uns de ces auteurs :(Darwin Charles (1809, 1882), Claude Bernard (1813,1875), Cannon Walter Bradford (1871 -1945), Selye Hans 1907,1982).

²Problème d'ordre psychologique, réfère à la dépression, à l'anxiété au stress ainsi qu'à tout autre problème d'ordre psychologique affectant les salariés.

³Accord national interprofessionnel de 2 juillet 2008 « prévenir le stress au travail », in <http://osha.europe.eu/fr/topics/stress>.

porter atteinte à leurs performances dans un marché de plus en plus concurrentiel, mais, peut même menacer leur survie.

Le stress professionnel coûte très cher, à la fois pour les personnes qui en souffrent, car ils détraquent leurs santé, mais aussi aux entreprises pour lesquelles elles travaillent et à l'économie nationale. En 2008, environ "28%"⁴ des salariés européens estiment que leur santé est affectée par des problèmes de stress au travail, et selon le BIT le coût du stress au travail dans les pays industrialisés s'élève entre "3% et 4%"⁵ du PIB.

En Algérie, la santé psychosociale au travail est mésestimée. Selon KAID TLILANE N, « il existe peu de renseignement sur la santé au travail »⁶. D'ailleurs on retrouve que peu d'études sur le stress professionnel, même si il a intéressé de nombreux chercheurs du CREAD (Centre de recherche en économie appliquée au développement). Il a été également le thème de nombreux débats et conférences. Les entreprises Algériennes, elles-mêmes sont sûrement touchées par ce phénomène, et il n'a pas seulement des répercussions négatives sur l'employé, mais également sur l'entreprise puisqu'il entraîne une baisse de régime dans le chiffre d'affaires, un milieu de travail incohérent,...etc. Contrairement aux quelques pays Européens, en Algérie le stress au travail n'est pas reconnu comme source de moult maladies comme les maladies cardiovasculaires, diabète, troubles psychologiques et bien d'autres, et donc, n'est pas reconnu par la CNAS (Caisse nationale des assurés sociaux).

L'objectif que nous assignons à notre recherche est d'essayer **d'évaluer au niveau de l'entreprise Algérienne (publique et privé) l'impact du stress professionnel sur la santé des travailleurs** à travers une enquête sur le terrain afin de connaître l'intensité de ces dernières dans l'entreprise, et de comprendre ce qui engendre ce stress au travail, car ce sont les travailleurs qui en subissent les conséquences. Notre but aussi est de savoir si l'entreprise Algérienne est informée de l'ampleur des problèmes qu'engendre ce risque au point de pouvoir le faire face (mis en œuvre des démarches de prévention).

⁴ EAMUS CORK Group /COGAN CSTG, Lauréat 2010 dans la catégorie « meilleur service de gestion RH/formation d'une entreprise de sécurité privé ». WWW.Coganconsulting.com.

⁵ TRICHARD Alexandra, Stress et travail, CHRU de Lille, Paris, 2010. In <http://osha.europa.eu/fr/topics/stress>.

⁶ KAID TLILANE N : Actes du colloque CIES 02 : Santé et sécurité au travail, développement et mondialisation, Université de Bejaïa, 06 et 07 juin 2009, P01.

Tout les points cités ci-dessus nous permettra de savoir et de découvrir les éléments de repense à la question centrale : **Les travailleurs Algériens avaient-ils des incidences nocives sur leurs santé à cause du stress professionnel ?**

Cette question méritent d'appelle une liste d'autres à savoir :

- les conditions de travail dans les entreprises Algériennes peuvent-t-elles être source de stress pour les travailleurs ?
- les conséquences du stress professionnel peuvent être source des différentes maladies professionnelles pour la santé des travailleurs Algériens?
- les entreprises Algériennes misent-elles des politiques de prévention antistress ?

Pour tenter de répondre à ces interrogations, nous baserons notre réflexion sur les hypothèses suivantes :

- les mauvaises conditions de travail (facteurs de stress) favorisent l'apparition du stress dans l'entreprise Algérienne ;
- l'expérience et l'âge favorisent l'apparition du stress au travail;
- le stress professionnel favorise la perte des journées de travail pour l'entreprise ;
- l'entreprise Algérienne dispose des mesures de prévention de ses travailleurs contre le stress professionnel.

Dans ce travail, nous avons tenté de répondre à la démarche méthodologique suivante :

D'abord une recherche documentaire sur des ouvrages, des revues, des articles, des thèses, des mémoires, des communications aux colloques pour la recherche des notions, des concepts et des considérations théoriques relatifs à notre thème (Malheureusement aucune documentation se trouve dans notre bibliothèque concernant le stress professionnel, nous les avons eu a partir des recherches sur des sites internet). Ensuite les documents recueillis nous permettront de réaliser le cadre théorique de notre travail qui nous sera bénéfique dans la suite du mémoire. Finalement, la collecte des données à travers la réalisation d'une enquête sur le terrain auprès des travailleurs des entreprises (publique et privés) de la commune de Bejaia afin d'évaluer et d'estimer si le stress professionnel est vraiment fréquent dans notre entreprises et qu'elles sont informées de ce risque.

Cela étant, notre mémoire sera divisé en trois chapitres, le premier sera consacré à une présentation générale sur la santé au travail où un ensemble de points mérite d'être éclairés,

notamment tout ce qui s'articule sur la relation santé-travail, les différents risques professionnels ainsi les stratégies de prévenir ces derniers.

Le deuxième sera consacré à analyser le cadre théorique du stress au travail, ces causes, les différents modèles de mesure, ces conséquences, et ces impacts sur le milieu de travail ainsi sur la santé des salariés, et de déterminer les différentes politiques de prévention mises en œuvre.

Quant au dernier chapitre, il est consacré pour une étude empirique basée sur une enquête par questionnaire au niveau des entreprises de la commune de Bejaia. Cette enquête permettra d'étudier les différentes sources du stress professionnel (à travers le modèle de KARASEK) et ses conséquences sur la santé des travailleurs (déterminer le nombre de travailleurs qui peuvent avoir le risque d'être atteints des maladies provoquées par le stress professionnel), ainsi les pertes pour l'entreprise (absence au travail) et de savoir si il existe une politique de prévention et de la gestion du stress professionnel dans nos entreprises.

CHAPITRE I :

ASPECT THEORIQUE SUR LA SANTE AU TRAVAIL

CHAPITRE I : Aspect théorique sur la santé au travail***INTRODUCTION***

Dans le monde professionnel, un grand nombre de travailleurs sont exposés à des différents risques professionnels, à cet effet, la santé au travail est devenue un enjeu primordial tant aux niveaux économique et social de l'entreprise qu'au niveau des travailleurs et considéré aussi comme l'un des enjeux d'actualité et de potentialité au niveau national et international.

En Algérie, les risques professionnels prennent de l'ampleur à cause des dommages corporels graves qu'ils causent et des coûts qu'ils occasionnent pour l'entreprise et la société. La couverture des risques professionnels a évolué simultanément avec la mise en place de la sécurité sociale en Algérie, le régime actuel de réparation des risques professionnels est passé par plusieurs étapes de réformes visant l'amélioration de la protection du travailleur. Cependant, malgré les modifications apportées à ce régime, plusieurs insuffisances restent encore soulevées et les risques professionnels ne cessent d'augmenter.

De ce fait, la prévention contre les risques professionnels permet à la fois d'accroître les performances des entreprises algériennes, d'améliorer la santé des salariés, et d'alléger les charges de la sécurité sociale.

L'objet de ce présent chapitre est de tenter d'expliquer la relation existante entre le travail et la santé, les différents risques professionnels et leurs répercussions sur le plan économique et social, ainsi décrire les méthodes et les intervenants de prévention contre ces derniers.

I- QUELQUES RAPPELS THEORIQUES SUR LA SANTE AU TRAVAIL

Aujourd'hui, La santé au travail occupe de vastes domaines fondamentaux qui concernent la santé et le bien être en milieu professionnel (santé publique), l'environnement (écologie et développement durable), et l'économie (entreprise). Dans cette section on développe tous les notions de base concernant la santé au travail.

1- Définitions de quelques concepts :

Pour une meilleure compréhension on commence par définir quelques concepts de base de la santé au travail.

1-1-Le risque professionnel

Le risque professionnel peut être défini par "MARGOSSIAN. N" comme suit : « Par risque professionnel, il faut entendre tout risque ayant pour origine l'activité professionnelle. C'est-à-dire le travail rémunéré indispensable pour vivre de nos jours. Tout phénomène, tout événement qui apparaît en milieu du travail et qui présente un danger pour l'homme est appelé risque professionnel »⁷.

1-2- Les facteurs de risques professionnels

Les facteurs de risque professionnel sont définis comme générateurs d'effets, d'impacts ou de situations d'atteintes à la santé des salariés. Les dimensions expliquant les atteintes à la santé sont à deux niveaux : les facteurs de risques dans les relations sociales au travail et les facteurs de risques dans l'organisation du travail induisant des dommages corporels.

Les facteurs de risques font référence aux relations sociales au travail ainsi qu'au mode d'organisation du travail agissant à la fois sur les conditions de travail des personnes et sur le bien être psychologique. « Les facteurs de risques dans les relations sociales au travail concernent surtout la violence et le harcèlement. Les facteurs de risques dans l'organisation du travail incluent entre autres, l'absence de reconnaissance, l'intensification psychologique, la sous-utilisations des compétences et la gestion au mérite »⁸.

1-3-L'hygiène du travail

L'organisation international du travail (OIT) définit l'hygiène du travail comme suit : « L'hygiène du travail est la science de prévoir, d'identifier, évaluer, et de maîtriser les facteurs et les contraintes propres au travail ou qui en résultent ou qui sont susceptibles d'entraîner la maladie, l'altération de la santé et de bien être des travailleurs, tout en tenant

⁷ MARGOSSIAN. N, « Risques professionnels, caractéristiques, réglementation, prévention, 2^{ème} Edition, Edition DUNOD Paris, 2006, P02. In KANDI. N, « Essai d'évaluation de la situation sanitaire des travailleurs au niveau des entreprises de la commune de Bejaia », Université Abderrahmane mira de Bejaia, 2010, P64.

⁸ DAGENAIS Lucie, RUTA Sabrina, rapport de recherche, « atteintes à la santé psychologique, conditions de travail et obligations de droit à la santé », décembre 2004, P17.

comptes des impacts éventuels sur la communauté avoisinante et sur l'environnement en générale »⁹, d'après cette définition, l'OIT est la première organisation internationale qui s'occupe des problèmes d'hygiène et de la salubrité des lieux de travail .

1-4- Sécurité professionnelle

La sécurité professionnelle est le domaine de la sécurité et de la santé publique qui, à travers l'évaluation, le contrôle et l'aménagement de l'environnement de travail, vise à l'élimination ou à la réduction des dangers pour la santé des travailleurs. L'ensemble des dispositions régies par la loi en matière de sécurité professionnelle est inscrit dans le code du travail, mais chaque entreprise peut prendre des dispositions plus sévères si elles paraissent souhaitables.

1-5-Document unique (DU)

Le (DU) est un document ou une application regroupant différentes informations concernant les résultats de l'évaluation des risques avec notamment un "inventaire"¹⁰ des risques identifiés dans chaque "unité de travail"¹¹.

1-6- Prévention des risques professionnels

La prévention des risques professionnels c'est de mettre en œuvre un ensemble de mesures techniques et organisationnelles (collectives et individuelles) susceptibles de limiter le risque pour les travailleurs exposés à des dangers.

1-7- La santé au travail

Selon l'OMS : « La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en absence de maladie ou d'infirmité. La possession de meilleurs état de santé qu'il est capables d'atteindre constitue l'un des droits fondamentaux de tout être

⁹Rapport d'OMS : Bernhard Claude-Alain&Droz Pierre-Olivier, « introduction à l'hygiène du travail », série de la protection des travailleurs N°6, 2007, P26. In www.who.int.

¹⁰Identifier les dangers, puis analyser les risques dans tous les aspects liés au travail, il s'agit d'effectuer un véritable travail d'analyse des modalités d'exposition des travailleurs à des dangers ou à des facteurs de risque.

¹¹Son champ peut s'étendre d'un poste de travail à plusieurs types de postes occupés par les travailleurs.

humain, quelles que soient sa race, sa religion, ses opinions politiques, sa condition économique ou sociale. La santé de tous les peuples est une condition fondamentale de la paix du monde et de la sécurité ; elle dépend de la coopération la plus étroite des individus et des Etats »¹².

Cette définition affichée comme un but à atteindre pourrait utilement être mobilisée comme base de débat mais également être transcrite dans les objectifs de politiques de santé publique et en particulier en entreprise.

Selon L'OIT, la définition de la santé proposée est la suivante : « le terme "santé", en relation avec le travail, ne vise pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité ; il inclut aussi les éléments physiques et mentaux affectant la santé directement liés à la sécurité et à l'hygiène du travail »¹³.

Selon le Comité mixte "OMS-OIT"¹⁴ la santé au travail s'articule autour de trois objectifs distincts :

- La préservation et promotion de la santé du travailleur et de sa capacité du travail ;
- L'amélioration du milieu de travail et du travail, qui doivent être favorables à la sécurité et à la santé ;
- L'élaboration d'une organisation et d'une culture au travail, qui développe la santé et la sécurité au travail. Cette culture s'exprime, en pratique dans les systèmes de gestion, la politique en matière de gestion du personnel, les principes de participation, les politiques de formation et de la gestion de la qualité.

En revanche, la santé au travail vise à maintenir le bien être physique, mental et social des travailleurs dans toutes les professions, ainsi, prévenir tout dommage causé à la santé de ceux-ci par les conditions de leur travail et les protéger dans leur emploi contre les risques résultants de la présence d'agents préjudiciables à leur santé. Elle vise aussi à placer le travailleur dans un emploi convenant à ses aptitudes physiologiques et psychologiques et adapter le travail aux individus et chaque individu à sa tâche.

¹² APICIL (Association de prévoyance interprofessionnelle des cadres et ingénieurs de la région lyonnaise): « La santé au travail, approche économique de bien être », Juin 2011, P16. In www.who.int.

¹³ Idem. P17.

¹⁴ Ibid. P18.

2- Relation entre la santé et le travail

La santé au travail est une "démarche"¹⁵ multidisciplinaire (constitue la médecine du travail, l'ergonomie, l'hygiène du travail et la sécurité), qui a comme objectif, la création d'un milieu de travail favorable à la santé des employés et employeurs.

Aujourd'hui, la relation : santé et travail est devenu un levier économique et sociale très important pour les entreprises, de fait même des évolutions de l'organisation du travail qui s'avèrent porteuses de nouveaux risques pour la santé physique et psychique des individus.

Selon certains auteurs comme GROSSMAN, la santé n'est pas qu'un capital qu'il faut protéger, elle est aussi le résultat d'une "construction"¹⁶. Le travail en tant qu'activité socialement utile, contribue fortement à cette construction lorsque les conditions de travail permettent de développer les compétences, et de maîtriser les difficultés rencontrées, selon BORNAREL, « le travail contribue à la santé, parce qu'il a du sens et procure sentiment d'utilité et d'identité »¹⁷, donc le travail participe à la préservation de la santé si le milieu de travail dispose des conditions favorables à cette dernière.

Comme le travail peut améliorer la santé des travailleurs, il est aussi source de nuisance. Dans les lieux professionnels, les travailleurs sont exposés à une multitude de facteurs de risque qui sont plus souvent à la base de la survenance des accidents de travail et des maladies professionnelles.

De manière générale, le travail fait subir aux travailleurs des conséquences à la fois positives et néfastes. En effet, le travail parfois est un déterminant négatif de la santé en milieu professionnel, les mutations économiques et organisationnelles peuvent affecter la santé des travailleurs, au même temps, les entreprises subissent elles même des perturbations au niveau de la production, de la productivité, les journées perdues de travail et les pertes humaines (en cas d'accident mortel ou handicap), ce dernier considéré comme un facteur déterminant de la survie de l'entreprise.

¹⁵ Cette démarche met en place des programmes de bien-être au travail axé sur le travailleur. Elle associe les aspects environnementaux, sociaux, ergonomiques et organisationnels de l'activité professionnelle, avec les problèmes de santé individuels, familiaux et communautaire.

¹⁶ La santé est individuelle, mais elle se construit collectivement dans un cadre social.

¹⁷ Dirigé par TOURASSE C., BORNAREL L. : Travail et santé : Les cahiers de l'agenda santé, L'agenda santé - Lyon métropole n°7, novembre 2006. P 5. In www.millenaire3.com

3- Relation entre conditions de travail et la santé des travailleurs

Les conditions de travail (CT) englobent tous les caractéristiques de travail l'intégrité physique ou mentale de l'individu lors de l'exercice de ses fonctions, elles constituent toutes les variabilités de l'environnement de travail.

La relation existante entre les conditions dans le milieu professionnel et la santé des travailleurs est très corrélée, en effet, de bonnes et de mauvaises CT agissent directement sur la santé des salariés, mais aussi sur la productivité de l'entreprise. Selon l'OIT, « Le lieu de travail présente des avantages uniques pour la protection et la promotion de la santé: c'est là, en effet que les travailleurs se rassemblent et passent la majeure partie de leur temps de veilles, c'est là que l'on peut les atteindre le plus facilement. Outre cette proximité physique, la camaraderie qui règne entre eux et la similitude de leurs intérêts et préoccupations facilitent une émulation propre à motiver puissamment leur participation durable aux activités de promotion de la santé. La relative stabilité des effectifs - la plupart des travailleurs restent longtemps dans la même entreprise - favorise le maintien à long terme de comportements sains, ce qui est nécessaire pour profiter de leurs bienfaits »¹⁸.

De plus, le travailleur contribue à construire son activité et ses conditions de travail lui-même, dans le cadre des contraintes qui s'imposent à lui du fait des exigences de la tâche, de la discipline du travail ou des moyens techniques, organisationnels et cognitifs à sa disposition.

D'une manière générale, Les CT, jouent un rôle très important dans la réussite dans n'importe quelle entreprise. D'une part, la présence de bonnes CT dans une entreprise, permettent aux travailleurs d'être en bonne santé, selon CRISTOFARI.M.F : « Les bonnes conditions de travail sont celles qui donnent aux travailleurs la liberté de travail favorable à sa santé »¹⁹. D'autre part, si les mauvaises CT et la souffrance au travail sont de plus en plus stressantes, la dégradation physique et mentale de la santé des travailleurs sera émue et indiscutable. La détermination et la délimitation des conditions de travail restent toujours

¹⁸OIT : La protection et la promotion de la santé : les soins de santé, Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, rédacteurs : MESSITE J, WARSHAW J L. P 02. In www.ilo.org.

¹⁹ CRISTOFARI.M.F, bilan des sources quantitatives dans le champ de la santé et de l'inéraire professionnels, centre d'étude de l'emploi, 2003. In BETROUNE Lyazid : « Essai d'analyse des conditions de travail du personnel soignant d'un établissement public de santé », Cas de L'EPH Akloul Ali d'Akbou, 2011, P17.

pénibles car « l'absence de souffrances ne signifie pas l'existence de bonnes conditions de travail »²⁰.

4-- Lien entre travail- santé et la productivité de l'entreprise

Dans le processus de production, le travail et la santé sont deux dimensions qui jouent un rôle économique et social intense par-rapport au rendement, l'efficacité et la performance de l'entreprise.

La performance de l'entreprise est le résultat d'un ensemble d'activités et de combinaison entre les différents facteurs de production, le capital humain joue un rôle très important dans le développement et la survie de l'entreprise. Les travailleurs en bonne santé sont plus productifs et peuvent assurer une qualité de production meilleure, une réduction des accidents et des maladies permet de limiter les dommages et les risques en matière d'assurance.

Les effets préjudiciables sur la santé au travail présentent des perturbations au niveau du processus de production et la productivité de l'entreprise, l'IRSST montre que : « On s'inquiète généralement de son impact sur la productivité, mais les coûts humains et financiers associés à ce type d'incapacité touchent l'individu, sa famille, l'organisation dans laquelle il évolue et, en fin de compte, toute la société »²¹.

La santé au travail contribue à montrer qu'une entreprise est socialement responsable de protéger et améliorer l'image et la valeur de la marque, à optimiser la productivité des travailleurs en renforçant les compétences et le capital santé des travailleurs et réduire les coûts de l'entreprise et les perturbations dans le travail.

La qualité de la production a un impact important sur l'entreprise et sur les salariés dans la mesure où elle percute l'attachement au travail bien fait. Là aussi, visant la qualité des tâches qu'ils exécutent, les salariés engagent leur identité et leur santé en s'attachant aux notions de travail bien fait, de respect du matériel et des hommes. La mise en œuvre d'une production de qualité passe par l'exercice d'un travail conforme à des critères d'efficacité

²⁰ BETROUNE Lyazid : « Essai d'analyse des conditions de travail du personnel soignant d'un établissement public de santé », op.cit. P17.

²¹ IRSST : Interventions organisationnelles et santé psychologique au travail : Une synthèse des approches au niveau international, Etudes et recherches, rapport R-474, Montréal (Québec), 2006. P 01. In www.irsst.qc.ca.

techniques. De plus, pour le dirigeant d'entreprise, la qualité recherchée est celle qui correspond à un moment donné aux attentes du marché.

II - LES RISQUES EN MILIEU DE TRAVAIL

Les situations de travail actuelles sont susceptibles d'exposer le travailleur à différents risques considérés aujourd'hui comme un véritable enjeu de santé publique.

1- Typologies des risques en milieu de travail

La classification selon la nature du risque présente un intérêt évident pour son identification et l'application des mesures de prévention. Les différents types des risques peuvent être présentés comme suit :

1-1-Les risques physiques

Les risques physiques sont l'ensemble des risques professionnels induits par une exposition à des ambiances physiques de travail. Ces derniers sont due aux vibrations qui causent et créent des dommages pour la santé des travailleurs, selon l'IRSST : « L'exposition des travailleurs aux vibrations générées par l'opération d'outils vibrants représente un problème de santé »²², au froid, chaleur, électricité, et au rayonnement ionisant, l'exposition à ces facteurs pendant de longues périodes, provoquent des maladies cancérogènes.

1-2-Les risques biologiques

Selon MARGOSSIAN. N, les risques biologiques sont : « des infections ayant pour origine les micro-organismes pathogènes rencontrés en milieu professionnel »²³. Il existe plusieurs risques biologiques qui provoques des maladies infectieuses, comme les bactéries qui émettent des toxines qui infectent et créent des troubles de fonctionnement dans le corps humain, les virus qui constituent aussi un véritable poison pour les cellules de l'organisme humain, et les parasites qui sont selon MARGOSSIAN N : « des micro-organismes multicellulaires qui vivent sur la peau ou à l'intérieur de l'organisme humain et animal »²⁴,

²² IRSST : Lésions professionnelles reliées aux vibrations main-bras au Québec, op.cit. P01.

²³ MARGOSSIAN. N. : « Risques professionnels : Caractéristiques, réglementation, prévention », 2ème Edition, Edition DUNOD, Paris, 2006. P261.

²⁴ Idem, P262.

ses micro-organismes se trouvent dans les produits alimentaires nécessaires comme sels et sucres.

1-3-Les risques chimiques

Les risques chimiques se sont des produits qui se traduisent par des brûlures chimiques de la peau, des muscles, les poumons lorsque sont contaminées par l'air et la toxicité qui a des effets néfastes sur l'organisme humain. "De nos jours, plus de 6 millions de produits chimiques sont fabriqués et utilisés de par le monde pour un tonnage de l'ordre de 400 millions de tonnes. Les États-Unis à eux seuls fabriquent plus de 1 200 nouveaux produits par an. Ces chiffres expliquent l'importance des risques chimiques dans le monde"²⁵.

1-4-Les risques mécaniques

Les risques mécaniques peuvent être définis comme un contact matériel, mettant en œuvre une force, une énergie et une pression, susceptible d'entraîner une blessure à l'individu. On peut regrouper les risques mécaniques en plusieurs familles, en fonction de la nature des atteintes à la santé des individus:

- les risques de choc ;
- les risques d'écrasement ;
- les risques d'entraînement ;
- les risques de coupure, piqûre, sectionnement ;
- les risques de projection de solides et de liquides.

2- Autres problèmes liés aux risques professionnels

Aujourd'hui, les problèmes et les complications liés aux risques professionnels issus d'un environnement de travail perturbant sont multiples :

2-1- Les risques psycho-sociaux (RPS)

Les (RPS) recouvrent des risques professionnels de nature variées, qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des travailleurs. Il existe plusieurs catégories de ce genre, le plus connu est le stress, cependant le harcèlement moral, l'épuisement professionnel, la dépression et le suicide au travail sont tous des troubles psychosociaux face auxquels le travailleur et l'entreprise doivent être vigilants.

²⁵ MARGOSSIAN. N. : Risques professionnels : Caractéristiques, réglementation, prévention, op.cit. P200.

2-1-1- Le stress

Le stress fait l'objet de notre recherche, il est classé comme un risque psycho-sociaux, il entraîne une dégradation de la santé. Une situation de stress prolonger peut provoquer le développement d'autres (RPS). (Ce concept est détaillé dans le deuxième chapitre).

2-1-2- le harcèlement moral

Le harcèlement moral est un "comportement anormal"²⁶ et répété, dirigé contre un travailleur ou un groupe des travailleurs générant un risque pour leur santé physique et psychique et pour leur sécurité.

Selon HIRIGOYEN le harcèlement moral peut être défini comme : « un processus pervers, caractérisé par toute conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude, etc.) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne, mettant en péril son emploi ou dégradant le climat de travail »²⁷.

Donc le harcèlement moral se caractérise par la répétition d'actes négatifs visant à empêcher l'activité professionnelle, à isoler le salariés de ses collègues, et à nuire à sa santé physique et mentale. En Europe, les problèmes de santé liés au harcèlement sont "l'irritabilité (34 %), les problèmes de sommeil (30 %), l'anxiété (27 %) et les douleurs d'estomac (19%)"²⁸. En Europe, l'absentéisme résultant d'un harcèlement moral au travail touche "34%"²⁹ des salariés en 2000.

2-1-3- L'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel ou "burnout"³⁰ peut être défini comme, « tout situation individuelle ou collective dans laquelle le salarié témoigne d'une impossibilité à assumer une position professionnelle »³¹. Il constitue le stade final d'une rupture d'adaptation qui résulte d'un déséquilibre à long terme entre les exigences professionnelles et les ressources de

²⁶ Recouvre les actes commis par le travailleur ou un groupe de travailleurs, et qui peuvent inclure l'abus de pouvoir. Les conditions de travail peuvent être utilisées comme vecteurs de victimisation, d'humiliation, d'abaissement ou de menace.

²⁷ BURN. Jean-Pierre & FOURNIER. Pierre-Sébastien : « La santé et la sécurité au travail : problématiques en émergence et stratégies d'intervention », Les presses de l'université Laval, 2008, P45. In www.Pulaval.com.

²⁸ GREBOT. Elisabeth : « Stress et burn out au travail : identifier, prévenir, guérir », Edition d'organisation, paris, Février 2008, P145. In www.edition-organisation.com.

²⁹ Idem, P144.

³⁰ Burnout signifie « s'user », « s'épuiser », « craquer en raison de demandes excessives d'énergie, de forces ou de ressources ».

³¹ ANDRE Marina, « la prévention des risques professionnels en maison de retraite : l'exemple de la maison de Mayet (sarthe), mémoire de l'école national de la santé publique (ENSP), 2003, P21. In Di Martin, cité dans les cahiers de l'actif, 1998, N°264-265.

l'individu. Il existe trois composantes de burnout qui permettent de déterminer si le salarié est touché par ce risque. Tout d'abord, l'épuisement est physique, l'individu souffre de problèmes musculaires ou il devient plus fragile à certaines épidémies. Il est ensuite psychologique puisque l'individu souffre de dépression. En fin, il est social, le travailleur ressent une absence de satisfaction dans le travail.

2-2- Les accidents du travail (AT)

ABADLIA. F, définit l'accident de travail (AT) comme suit: « Est considéré comme accident de travail, tout accident ayant entraîné une lésion corporelle imputable à une cause soudaine, extérieure, et survenue dans le cadre de la relation de travail. Ainsi, même l'accident survenu pendant le trajet effectué par l'assuré pour se rendre à son travail ou en revenir, est considéré comme accident de travail (et ce, quel que soit le moyen de transport utilisé) »³². D'après cette définition, les (AT) sont ceux qui entraînent une lésion corporelle (lésion peut être physique par exemple la fracture et aussi psychologique, par exemple syndrome dépressif suite à une agression), en présence d'un critère de soudaineté (choc, chute ou explosion...), et ayant un lien avec le travail (établi par l'existence d'un contrat de travail en cours d'exécution auquel se rattache une rémunération de la victime et pendant l'horaire de travail, mais aussi avant et après l'horaire officiel (si la présence est tolérée ou prévue par l'employeur et en rapport avec le travail), pendant les jours fériés (sur demande de l'employeur), pendant les pauses ayant lieu dans l'enceinte de l'entreprise et autorisées par l'employeur). Un accident survenu sur le parcours entre le domicile et le travail du salarié est qualifié d'accident de trajet, si ce déplacement a comme but l'exécution de la prestation de travail et qu'il se produise pendant le temps normal de trajet. Autrement dit, si un salarié se rend à son entreprise pour un motif non lié directement à l'exécution du travail, il ne peut pas en principe revendiquer le bénéfice de la protection sociale.

2-3- Maladies professionnelles (MP)

En Algérie, la maladie professionnelle MP a été définie par la loi 83_13 de 02 juillet 1983 à travers ces articles : 63, 65, 11 et 12, comme suit : « La maladie professionnelle est la

³² CREAPT : Santé, mortalité et travail, 5^{ème} séance, Organisatrice : MOLINIÉ A-F, Article : ABADLIA F. : Accidents de travail, circonstances et prise en charge : région de boumerdès, Algérie, 2006, P 551. In www.aidelf.ined.fr.

conséquence d'une exposition plus ou moins prolongée à des risques qui existent lors de l'exercice habituel d'une profession »³³.

La MP est le résultat de l'exposition d'un travailleur à des risques produits dans le milieu de travail (physiques, chimiques, biologiques, mécaniques,...), ou le résultat de l'exposition à des mauvaises conditions de travail.

Selon la CNAS, les MP sont « les intoxications, infections et affections présumées d'origine professionnelle particulière sont considérées comme maladies professionnelles. La liste des maladies présumées d'origine professionnelle probable, ainsi que la liste des travaux susceptibles de les engendrer et la durée d'exposition aux risques correspondants à ces travaux sont établies et prévues par le dispositif de la sécurité sociale »³⁴.

Tous les risques d'origine professionnels peuvent naître des maladies professionnelles, Ces maladies représentent un poids très lourd pour la sécurité sociale qui supporte les coûts très importants de la prise en charge de ces maladies.

3- Les répercussions des risques professionnels

Les risques professionnels peuvent engendrer ou favoriser de nombreuses répercussions, ces risques ont une augmentation et une prévalence successive, et dans le monde, environ deux millions de travailleurs perdent leurs vie à cause des accidents du travail ou des maladies professionnelles chaque années. Ces répercussions pèsent sur l'économie d'un pays, sur les entreprises, les travailleurs et leurs familles et la société toute entière.

3-1- Les répercussions sur le plan social et humain

Les risques professionnels entraînent des conséquences préjudiciables sur le plan social et humain. Au premier point, Ils causent des souffrances physiques, morales et psychologiques pour les patients et leurs familles, en deuxièmes points, ils détériorent et dégradent l'image de l'entreprise, en troisièmes points, ils réduisent le potentiel de travail et augmentent les pertes de la productivité pour la société.

³³ BETROUNE Lyazid ; « Essai d'analyse des conditions de travail du personnel soignant d'un établissement public de santé : op.cit.P33. In Actes du colloque CIES 02 : Santé et Sécurité au Travail, Développement et Mondialisation-Université de Bejaia, 06 et 07 juin2009.

³⁴ CNAS : L'assurance sur les accidents de travail et maladies professionnelles, Direction des études statistiques et de l'organisation. Alger, 2002. P 08.

En conséquence, Les accidents de travail et les maladies professionnelles font chaque année des pertes considérables en terme de capital humain dans les entreprises, beaucoup de travailleurs perdent leurs vies, d'autres souffrent de maladies telles que les cancers professionnels, handicaps et exclusions sociales. Selon l'estimation de BIT, « au niveau mondial, environ 2,2 millions de personnes meurent chaque année d'accidents du travail ou de maladies professionnelles, tandis que 270 millions d'individus souffrent de blessures graves non mortelles et que, par ailleurs, 160 millions de femmes et d'hommes tombent malades pendant de courtes ou longues périodes pour des causes liées au travail. Cela représente un très lourd tribut de souffrances pour les travailleurs et leurs familles »³⁵.

En Algérie³⁶, la CNAS a enregistré en 2007 plus de 43 000 accidents dont plus de 9000 sont graves et près de 1 000 sont mortels. Pour les maladies professionnelles la CNAS³⁷ a enregistré 844 maladies professionnelles déclarées en 2005. Il s'agit de 85 types de maladies liés à l'environnement professionnel, dont notamment 2 cas d'infections provoquées par des rayonnements ionisants, 46 cas de maladies causées par le plomb et ses composants, 333 cas d'infections provoquées par les bruits et 53 cas d'hépatites virales professionnelles.

On peut dire que cette lourde tragédie est due d'une part, au développement de l'économie du marché d'une façon intensive, et d'autre part, au manque de la protection de santé et de bien-être des travailleurs.

3-2- Les répercussions sur le plan économiques

Les répercussions économiques résultant par les risques professionnels, se traduisent à travers des coûts (directs et indirects) estimés par des évaluations économiques qui font partie des responsabilités de toutes entreprises. Les coûts directs représentent généralement les frais qui sont enregistrés dans le système comptable de l'entreprise, c'est-à-dire les sommes qui doivent être engagées à la suite d'accidents et les coûts indirects décrivent les pertes subies par l'entreprise à la suite d'un accident de travail, mais qui ne sont pas nécessairement comptabilisées au sein de l'entreprise.

³⁵ BIT : Changement dans le monde du travail : Conférence internationale du travail, Rapport du directeur général, Rapport I (C), 95ème session, Première édition, Genève, 2006. P 38. In www.ilo.org.

³⁶ AZRI Khokha, KAID TLILANE Nouara « Essai d'évaluation des accidents de travail en Algérie », Actes du colloques CIES 02 : santé et sécurité au travail, Développement et mondialisation-Université de Béjaia, 06 et 07 juin 2009. P07.

³⁷ DJOHER Abderrahmane & Pr. SALEM Abdelaziz, « Le système Algérien de sécurité sociale : entre réalité et dimension sociale » : Actes du colloques CIES 02 : santé et sécurité au travail, Développement et mondialisation-Université de Bejaia, 06 et 07 juin 2009. P186.

Selon les estimations annuelles mondiale illustrées par l'OIT, « Au-delà de la souffrance humaine, ces accidents ont des conséquences économiques importantes sur les affaires, puisque 150 millions de journées de travail sont perdues et que les coûts d'assurance supportés par les entreprises se montent à 20 milliards € »³⁸.

En Algérie³⁹, Les coûts médicaux d'un blessé d'accident de travail ont estimés à près de 20 mille DA en 2007, le coût de perte de capacité de production pour un blessé d'un accident de travail 22 mille dinar constant, le coût de l'indemnisation d'incapacité permanente de travail est de 1 712 570,83 DA constant pour un blessé cadre ou technicien, contre 837 564,73 DA constant pour un blessé ouvrier professionnel, et Le coût de prise en charge sociale à plus de 44 milliards de dinar courant. Ces accidents ont occasionnés plus de 1,7 millions de jours de travail perdus et plus de 110 000 de taux d'incapacités permanentes de travail. La CNAS a dépensé pour la réparation de ces accidents près de 12 milliards de dinars réparti entre indemnités journalières, rentes d'incapacités permanentes de travail et capitaux décès.

III -ÉTUDE THEORIQUE DE LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Aujourd'hui, la prévention des risques professionnels doit être au cœur des préoccupations des acteurs en la matière (Ministère, l'entreprise, employés, employeurs, médecin du travail, comité d'hygiène et de sécurité au travail,...) car elle a des "enjeux"⁴⁰ primordiaux du fait d'augmentation des coûts socio-économiques des maladies professionnelles et des accidents de travail, et de la gravité de leurs retentissement sur la vie socioprofessionnelle.

1- Evaluation des risques professionnels (RP) dans l'entreprise

L'évaluation des RP est l'un des principaux leviers de progrès dans l'entreprise, elle consiste à établir un diagnostic des risques qui influencent sur la santé des travailleurs et de l'entreprise, pour mettre en œuvre des mesures et des actions de prévention adéquate. Il existe

³⁸ OIT : La sécurité en chiffres : Indications pour une culture mondiale de la sécurité au travail, Première édition, Genève, 2003. P20. In www.ilo.org.

³⁹ AZRI Khoukha & KAÏD TLILANE Nouara, « Essai d'analyse de l'évaluation des accidents de travail en Algérie », op.cit. P 14, P15.

⁴⁰ Permet de protéger la santé et la sécurité des travailleurs, créer un emploi de qualité, répondre aux obligations de la prévention, favoriser le dialogue social, et contribuer à la performance de l'entreprise.

une relation complémentaire entre l'évaluation des risques et leur prévention, car l'évaluation n'a aucun intérêt si elle ne conduit pas à la mise en œuvre des mesures de prévention.

2-Les étapes d'évaluation des (RP)

Il existe trois étapes pour évaluer les (RP)

2-1-Identifie les risques

Il s'agit d'identifier et de préciser les facteurs et les conditions provoquant des risques dans une entreprise c'est-à-dire de repérer les dangers et de faire un entretien avec les travailleurs qui sont exposés à ces dangers et de les demander de décrire les situations dangereuses telles qu'ils les perçoivent. Cette étape consiste à s'interroger sur : la nature des dangers, nombres de salariés exposés, le lieu et la durée d'exposition, et les circonstances d'exposition.

2-2-Hiérarchiser les risques

Il s'agit de faire une classification des risques identifiés en fonction de critères propres à l'entreprise (gravité des conséquences possibles, facteurs aggravants, nombre de travailleurs exposés, fréquence et durée d'exposition, probabilité d'événement, nombre d'accidents, de maladies ou d'incidents liés à ce risque). Ce classement permet de débattre de priorité d'action et aide à planifier les actions de prévention.

2-3-Proposer et planifier les actions de prévention

Après l'identification et classification des risques, et après avis des instances représentatives des travailleurs, le choix et la programmation des mesures et des actions de prévention adaptées aux risques doivent être décidé par le directeur de l'entreprise.

2-4-Les principes de l'évaluation des risques professionnels

- Afficher la volonté de réaliser une évaluation des risques : c'est-à-dire le directeur de l'entreprise s'engage sur des objectifs, des moyens et des modalités d'organisation et de communication vis-à-vis des travailleurs pour réaliser l'évaluation des risques professionnels ;
- choisir les instruments d'évaluation qui sont adaptés à l'entreprise : par exemple les techniques, outils et guides modes d'emploi existent. Cependant, le directeur de l'entreprise doit choisir celle ou celui qui est adapté à la taille de l'entreprise, la culture, la nature de ses activités...etc;

- bien s'organiser pour être autonome dans la réalisation d'évaluation des risques : l'entreprise peut se soutenir sur des aides extérieures, mais la réalisation en interne reste privilégiée. Cette autonomie permet au directeur d'entreprise de rester le premier qui prend les décisions et garantit la maîtrise des risques;
- participation des travailleurs : les travailleurs sont les premiers concernés par les risques professionnels auxquels ils sont exposés. L'identification des risques, le classement des risques et les propositions d'actions de prévention font l'objet d'échanges avec les travailleurs et leurs instances représentatives;
- l'évaluation des risques professionnels conduit à choisir des actions de prévention appropriées.

2-5-Le document unique (DU)

Les résultats de l'évaluation des risques professionnels doivent être transcrits dans le document unique. Il doit comporter un inventaire des risques constatés dans chaque unité de travail de l'entreprise.

Le DU a des caractéristiques d'actualisations qui sont prévues :

- Une mise à jour au moins annuelle ;
- le document doit être actualisé lorsque toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail est prise;
- et également lorsqu'une information supplémentaire concernant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.

3- L'intérêt de La prévention des risques professionnels dans la réduction des coûts dans l'entreprise

La prévention des risques professionnels est un véritable instrument dans le but de réduire les dépenses de l'entreprise et les pertes financières et humaines en matière de santé au travail. En effets, avec l'apparition des nouveaux modes du travail, de nouvelles technologies, de contraintes budgétaires, l'augmentation des accidents de travail et de maladies professionnelles obligent dorénavant les entreprises de mettre en place des mesures de prévention pour éviter l'atteinte de la santé des travailleurs et pour améliorer les conditions

de travail permettant une bonne performance de l'entreprise, selon Toussaint J-F, « La santé en entreprise est l'un des enjeux forts de la prévention et de la promotion de la santé »⁴¹.

La prévention dans l'entreprise a des intérêts utiles et divers en matière de la santé et de la sécurité au travail, selon le modèle de "Guiol. P, Muñoz. J"⁴² réaliser aux Etats Unis, dit que il existe un intérêt économique pour les compagnies d'assurance dans le domaine de la prévention et un intérêt pour la réduction des coûts concernant la prise en charge des risques professionnels.

4- Les diverses mesures de prévention des risques professionnels

Il existe deux types de prévention dans le domaine du travail, la prévention technique et la prévention médicale.

4-1- Prévention technique

Selon l'"INPRP"⁴³, la prévention technique est la mise en place d'un dispositif technique collectif de prévention lui permettant d'éradiquer la source des nuisances, limiter sa propagation et d'un dispositif matériel individuel pour la protection de la santé, sans pour autant négliger la mise en place des mesures intégrées à tous les niveaux dans l'organisation du travail. Pour cette prévention on distingue la prévention individuelle et la prévention collective.

➤ La prévention technique individuelle

C'est la dotation du travailleur en moyen de protection pour limiter les risques. Elle renforce et contrôle l'aptitude des travailleurs à effectuer des tâches ou des missions données. "July J-P"⁴⁴ explique à propos cet instrument que cela consiste à vérifier les capacités physiques, intellectuelles et psychologiques d'une personne à occuper un poste donné, non seulement préalablement à l'attribution du travail qu'il envisage, mais également tout au long de sa carrière professionnelle. Mais l'aptitude au travail ne suffit pas pour une meilleure

⁴¹ TOUSSAINT J-F. : Stratégies Nouvelles de Prévention, Rapport d'étape, Commission d'Orientation Prévention, France, 2006.P 33. In www.sante.gouv.fr.

⁴² GUIOL P, MUÑOZ J. : Management des entreprises et santé des salariés, Rapport pour le ministère délégué à la recherche et aux nouvelles technologies, Rennes, 2006. P 23. In www.crape.univ-rennes1.fr.

⁴³ INPRP : Formation & sensibilisation aux risques professionnels pour les inspecteurs du travail, Article du : Dr TIFOURA intitulé : Les risques professionnels, IGT, Alger, 2006. P 10.

⁴⁴ JULY J-P. : Évaluer les risques professionnels, Collections à savoir, Edition ANFOR, France, 2003. P 27

protection individuelle, cependant, la formation professionnelle est un moyen de maîtriser le poste dont le travailleur occupe notamment l'exécution du travail en toute sécurité.

"TEIGER C"⁴⁵ explique qu'il s'agit de concilier les orientations techniques et humaines à partir de la compréhension de l'activité de travail et de concevoir, en particulier, des programmes de formation à la prévention des risques qui développent à la fois la capacité de réflexion de tous les acteurs de la prévention sur leur propre activité de travail et leur pouvoir d'action sur les aspects techniques ou organisationnels du travail.

➤ **La prévention technique collective**

Elle agit sur le processus de fabrication et sur la machine elle-même. Cet instrument vise à éliminer toutes atteintes à la santé. Selon l'OIT « la prévention doit commencer bien plus tôt, non seulement avant la manifestation d'une dégradation de l'état de santé, mais avant toute exposition effective. Le milieu de travail devrait faire l'objet d'une surveillance permanente afin d'y détecter et d'en faire disparaître les agents et les facteurs dangereux ou de les maîtriser avant qu'ils n'aient des effets négatifs; tel est le rôle de l'hygiène du travail »⁴⁶.

4-2-La prévention médicale

Selon l'INPRP: « La prévention médicale est assurée par la médecine du travail. Elle commence dès l'embauche par la visite d'embauche, puis régulièrement par la visite périodique »⁴⁷. La médecine du travail est l'organisme qui s'occupe des programmes de prévention et de l'éducation en matière de santé au travail, elle est chargée de l'amélioration des conditions de travail et l'adaptation de l'homme à son poste de travail.

L'OIT démontre que la médecine du travail occupe un rôle essentiel dans la prévention des risques professionnels, en effet, « La prévention des risques pour la santé au travail suppose une approche multidisciplinaire dont l'hygiène du travail est une composante essentielle, aux côtés notamment de la médecine et des soins infirmiers du travail, de l'ergonomie et de la psychologie du travail »⁴⁸. Selon la loi 88-07 du 26 Janvier 1988 relative à l'Hygiène, à la Sécurité et à la Médecine du Travail, parmi les priorités de la médecine de travail, la sensibilisation des travailleurs est un outil éducatif dans le but d'acquérir une

⁴⁵ TEIGER C. : Origines et évolution de la formation à la prévention des risques « gestes et postures » en France, *Érudit, Relations industrielles*, vol. 57, n° 3, France, 2002. P 43. In www.erudit.org.

⁴⁶ OIT : L'hygiène au travail, Instruments et approches, Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, Rédacteurs : ROBERT F. Herrick. P 02. In www.ilo.org.

⁴⁷ INPRP : Formation & sensibilisation aux risques professionnels pour les inspecteurs du travail, op.cit. P 10.

⁴⁸ OIT : L'hygiène au travail, Instruments et approches, Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, Rédacteurs, op.cit. P 02. In www.ilo.org.

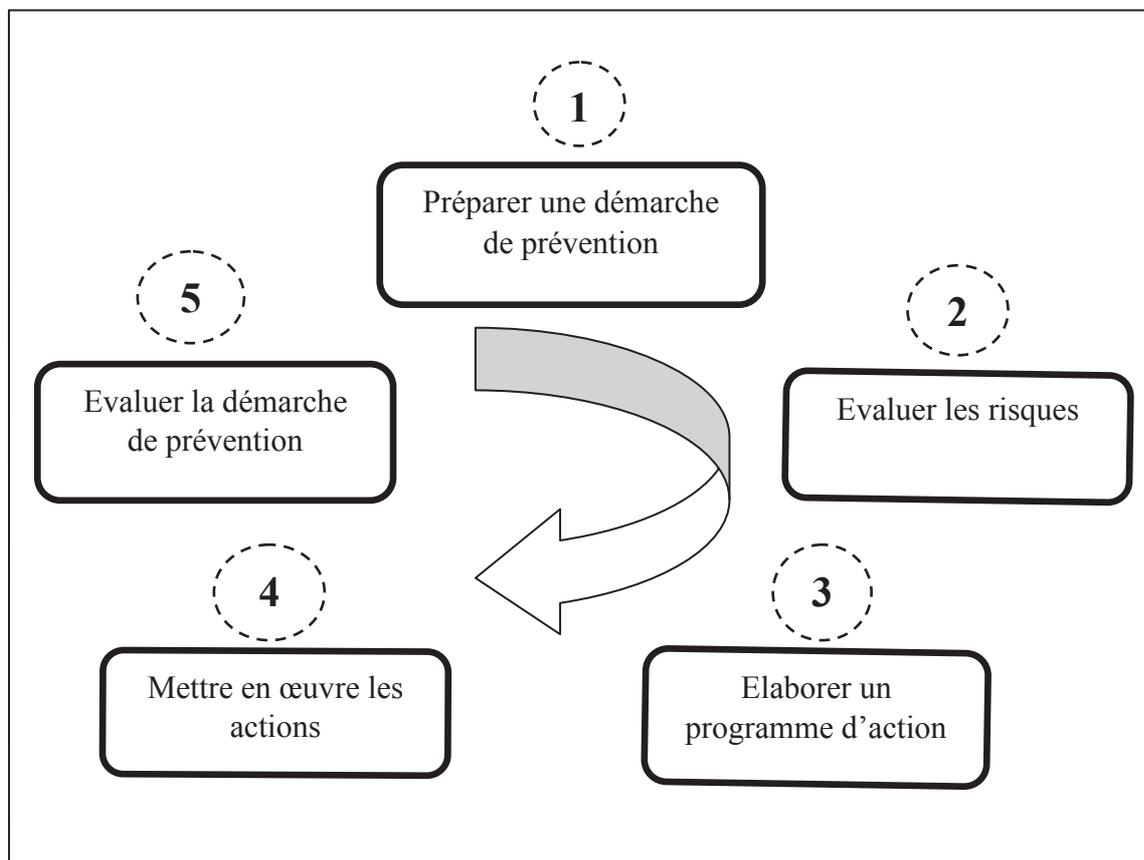
culture de prévention et de diriger le comportement des travailleurs à être plus prophylactiques à des dangers qu'ils sont exposés.

5-La démarche de prévention des risques professionnels dans l'entreprise

La démarche de prévention est une démarche "pluridisciplinaire"⁴⁹ et "dynamique"⁵⁰. Elle permet de garantir la santé et la sécurité des travailleurs, de diminuer leurs pénibilités physiques et morales et d'améliorer les situations de travail (maîtriser les risques) et organiser la prévention qui doit s'inscrire dans le fonctionnement de l'entreprise.

Pour qu'une démarche de prévention soit rigoureuse, efficace, elle doit se maintenir et suivre respectivement les étapes mentionnées dans la figure suivante :

Schéma 1 : les étapes de la démarche de prévention



Source : Figure réalisée par nos soins à partir de l'article : évaluer pour prévenir. In www.santé-sécurité.travail.gouv.fr.

⁴⁹ Intègre l'ensemble les informations (compétences médicales, techniques et organisationnelles)

⁵⁰ Permet de pérenniser la prévention dans le temps, en tenant compte des évolutions de l'entreprise et de son environnement.

➤ **Préparer une démarche de prévention**

C'est l'étape fondamentale qui conditionne la réussite de la démarche. Avant d'entreprendre une démarche de prévention, il faut s'assurer que toutes les conditions de succès sont rassemblées. Ces principales conditions sont :

- ✓ Etablir des' objectifs précis pour encadrer la démarche;
- ✓ l'engagement de tous les partenaires de l'organisation : dirigeants, gestionnaires, employés et syndicats ;
- ✓ la disponibilité de ressources financières et humaines ;
- ✓ la nomination d'un chef de projet solide ;
- ✓ la réalisation d'un plan de communication transparent et qui fait consensus.

➤ **Evaluer les risques**

Cette étape permet d'estimer les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, dans tous les aspects liée au travail. Les détails de cette étape sont bien expliqués au dessus.

➤ **Elaborer un programme d'action**

Cette phase consiste à utiliser des moyennes organisationnelles (l'action est de mettre en place des procédures permettant la diffusion des informations pertinentes sur la sécurité au travail), des moyens humains (faire montrer les compétences des agents en matière d'hygiène et de sécurité au travail par le biais de la formation initiale et continue), et en fin les moyens techniques (par la mise en pratique l'intégration de la sécurité des agents dès la conception d'un lieu de travail, mettre en conformité les machines avec les prescriptions réglementaires et techniques, effectuer les maintenances et les vérifications périodiques des équipements et maîtriser les risques par la mise en place de protections collectives, utiliser des équipements de travail adaptés à l'activité et de doter les agents de vêtements de travail et d'équipements de protection individuelle adaptés à l'activité).

➤ **Mettre en œuvre les actions**

Cette phase permet de disposer d'outils de pilotage permettant d'ajuster les choix, de contrôler l'efficacité des mesures et de respecter les délais (tableaux de bord, indicateurs,...)

➤ **Evaluer la démarche de prévention**

Cette phase est dynamique, elle consiste à assurer le suivi des méthodes utilisées (définition des unités du travail, modalités de concertation, appréciation des moyens engagés....), dresser le bilan périodique qui permet(de corriger les actions réalisées

lorsqu'elles conduisent à des changements techniques et organisationnels dans les situations de travail susceptibles de générer des nouveaux risques, relancer la démarche de prévention conformément aux obligations de l'employeur en matière d'évaluation des risques au moins une fois par an, ou lors d'aménagement important ayant un impact sur la santé et la sécurité des travailleurs).

6-Les acteurs de la prévention des risques professionnels

Tous les agents qui participent à la sécurité et la santé des travailleurs sont des acteurs de prévention dans l'entreprise, selon le rapport de l'OPREBATP : « La politique de prévention des risques en milieu professionnel nécessite l'implication de tous les acteurs concernés. D'une part les organes chargés du contrôle de l'application de la législation et de la réglementation (Inspecteurs du Travail) et d'autre part les organismes spécialisés en prévention (INPRP et OPREBATP), les médecins du travail, les techniciens et ingénieurs chargés de l'hygiène et de la sécurité, les organismes réparateurs (CNAS) »⁵¹.

La prévention des risques professionnels est placée sous la responsabilité des acteurs au niveau de l'entreprise et au niveau national.

6-1-Acteurs de la prévention au niveau de l'entreprise

Au niveau de l'entreprise, les acteurs qui contribuent à la prévention des risques professionnels sont :

➤ Chef de l'entreprise

C'est l'acteur principal de la prévention en entreprise. Il veille à la santé et à la sécurité de ses travailleurs par la mise en œuvre de mesures appropriées (moyens technique, financière, et humain), selon la loi 88-07 du 26 janvier 1988 relative à l'hygiène, à la sécurité et la médecine au travail, « L'organisme employeur est tenu d'assurer l'hygiène et la sécurité aux travailleurs »⁵².

➤ Le médecin du travail

Selon la loi 88-07 du 26 janvier 1988 relative à l'hygiène, à la sécurité et la médecine au travail, « La médecine du travail a une fonction essentiellement préventive et

⁵¹INPRP (institut national de la prévention des risques professionnels), « Projet de profil national de santé et sécurité au travail », version final, Algérie, janvier 2006. P05.

⁵²Idem.

accessoirement curative »⁵³. Le rôle de médecin du travail est de conseiller l'employeur et les employés pour la mise en œuvre des mesures de prévention des risques, en d'autre terme le médecin du travail est consulté au sujet de tout changement envisagé concernant les procédés ou les conditions de travail, susceptibles d'avoir des répercussions sur la santé ou la sécurité des travailleurs.

➤ **La commission paritaire d'hygiène de sécurité**

Cet organisme est obligatoire pour tout employeur qui occupe plus de neuf (09) travailleurs en CDI. Ses objectifs principaux sont mentionnés dans le rapport de l'OIT comme suit : « mettent en œuvre dans le milieu de travail des activités visant à protéger et à promouvoir la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs et à améliorer les conditions et le milieu de travail ». Cet organisme s'occupe du respect de l'application de la réglementation sur l'hygiène, de sécurité et de salubrité dans les milieux de travail, l'amélioration des conditions du travail et de faire des statistiques des accidents de travail et des maladies professionnelles.

6-2-Acteurs de prévention au niveau national

Au niveau national, il existe plusieurs acteurs contribuant à la prévention des risques professionnels.

6-2-1-Ministère du travail

La prévention au niveau du ministère du travail s'effectue à travers plusieurs organismes :

✓ **La direction des relations du travail (DRT)**

Elle est intitulé aussi le ministère chargé du travail, elle contribue à la disposition et à la mise en charge de la politique publique nationale de prévention sur les lieux de travail : préparation, élaboration et application de la réglementation en ce domaine.

Le ministère chargé du Travail est assisté d'un organe consultatif (CNHS et de médecine du travail), celui-ci réunit des représentants des pouvoirs publics, et est consulté sur tous les projets de lois ou de règlements qui touchent à la prévention des risques professionnels.

⁵³ INPRP (institut national de la prévention des risques professionnels), « Projet de profil national de santé et sécurité au travail », op.cit.P05.

✓ Inspection du travail

Selon l'IGT, « l'inspection du travail est l'institution chargée par la loi, pour s'assurer que les dispositions légales et réglementaires sont effectivement respectées dans le domaine de la prévention des risques professionnels, mais aussi celui des relations du travail »⁵⁴. Les inspecteurs du travail assurent la surveillance et le contrôle, ainsi que l'information et le conseil, pour tout ce qui concerne l'application des dispositions législatives et réglementaires relatives aux conditions de travail, à la santé et la sécurité en milieu de travail.

✓ La Direction Générale de la Sécurité sociale (DGSS)

A pour but de fixer les règles de tarification et les modalités de réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles. Elle participe, en liaison avec le ministère chargé du Travail, à l'élaboration de la politique de prévention. Elle s'appuie au niveau national sur la (CNAS), qui définit les mesures et les moyens à mettre en œuvre pour promouvoir la prévention des risques professionnels dans les entreprises.

Selon l'article 7 de décret n° 97 du 11 Novembre 1997, « Un fond de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles est alimenté par une fraction des cotisations d'accidents du travail et des maladies professionnelles et supporte les dépenses pour la réalisation d'actions prévues par la commission de prévention des risques professionnels »⁵⁵.

✓ Institut National de la Prévention des Risques Professionnels (INPRP)

C'est un établissement public à caractère industriel doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière sous tutelle du Ministère du travail et de la sécurité sociale. Il exerce ses activités au profit des salariés et des entreprises. Il apporte une aide technique : études et recherches, formation en matière de prévention, assistance technique et documentaire, information (journaux, affiches, brochures, audiovisuels, site web).

6-2-2- Ministère de la santé de la population et de la réforme hospitalière (MSPRH)

Selon le rapport de l'INPRP⁵⁶, le rôle du Ministère de la santé concernant la santé au travail est de normaliser les services et activités de médecine du travail, évalue les programmes et contrôle les activités médicales de santé au travail par le biais des médecins du travail

⁵⁴ IGT (Inspection générale du travail) : Le rôle de l'inspection du travail dans la prévention des risques professionnels, 2005. P 02

⁵⁵ INPRP, Projet de profil national de santé et sécurité au travail, op.cit.P16.

⁵⁶ Idem P18.

inspecteurs répartis à travers toutes les directions de la santé et de la population. Il est à noter que les médecins contrôleurs, collaborent avec les inspecteurs du travail et les contrôleurs de la CNAS.

La protection de la santé au travail relève de la responsabilité de l'employeur et doit être prise en compte dans l'organisation même de l'entreprise. Cela suppose une mobilisation des entreprises de toutes tailles. Les collaborateurs (employeur et travailleurs), associent leurs efforts pour promouvoir et mettre en œuvre au sein de structures de prévention des actions durables, concrètes et efficaces.

CONCLUSION

Le travail est un facteur d'évolution et de production de richesse. En effet, l'état de santé des travailleurs est un élément important dans l'appréciation d'évolution des entreprises dont lequel joue un rôle important dans l'économie.

Les effets des mauvaises CT consistent à l'accroissement des charges de l'entreprise et pour faire face à l'ensemble des coûts de la santé AT et MP, il est nécessaire aux employeurs et aux travailleurs de collaborer pour définir et mettre en œuvre des mesures de protection et de prévention contre tous les risques au travail, et puis de réaliser l'efficacité et l'efficience du travail et la productivité de l'entreprise.

Lorsque de bonnes CT sont mis à la disposition des travailleurs par l'employeur cela ne fait qu'augmenter la productivité de l'entreprise et la rentabilité des travailleurs. L'employeur est obligé d'opter pour une démarche préventive au lieu de déboursier dans la réparation des AT et MP par le paiement des indemnités journalières aux travailleurs.

Une volonté de renforcer les actions prioritaires de santé et de sécurité au travail est primordiale, en mettant à sa disposition des acteurs concernés, employeurs et partenaires de la prévention, des éléments matériels, financiers et humains permettant d'améliorer, de mieux cibler, voire réorienter la politique de santé au travail dans le but d'améliorer la santé des travailleurs et de réduire les coûts de la santé dans les entreprises.

CHAPITRE II :

ETUDE THEORIQUE SUR LE STRESS PROFESSIONNEL

CHAPITRE II : ETUDE THEORIQUE SUR LE STRESS PROFESSIONNEL**INTRODUCTION**

De nos jours, le stress est devenu un phénomène de la vie moderne reconnu chez l'individu comme un problème majeur de la santé qui affecte le bien être que ce soit dans la vie personnelle ou professionnelle.

La question du stress professionnel se pose avec de plus en plus d'acuité du fait des mutations liées notamment à la croissance du secteur des services et à l'évolution de la nature du travail. Ce risque psychosocial est omniprésent dans tous les milieux de travail mais avec des divers degrés selon la nature des conditions du travail qui contribuent à son apparition.

Le stress est un phénomène qui concerne la quasi-totalité des entreprises, il est devenu un obstacle socio-économique qui démotive les employés et les organisations. Il génère des maladies aux travailleurs contraints à de fréquents arrêts de travail, et par le fait il engendre de nombreuses pertes économiques pour les entreprises, Car les critères de performances, d'efficience et d'efficacité inhérents au travail ne cessent de s'accroître.

Le processus et les méthodes de mesure du stress peuvent être illustrés par des modèles incluant les causes du stress, ses réactions, ses conséquences à long terme. L'impact du stress professionnel est très nocif sur la santé des travailleurs et sur l'entreprise, comme ses coûts économiques et sociaux sont estimés très élevés (d'après des études scientifiques valides). Pour la réduction de ce risque, et pour la préservation de la santé des individus et le maintien de la production et de la rentabilité pour l'entreprise, une politique de prévention doit être mise en œuvre.

L'objet de ce chapitre est de présenter, dans une première section, l'aspect théorique du stress professionnel, ainsi les différents modèles de mécanismes et de mesure de ce risque. Il fait également l'objet de la présentation de ses répercussions sur la santé et sur l'entreprise, dans la deuxième section. Dans la troisième section, il met en œuvre les politiques et les démarches de prévention contre le stress professionnel.

I - GENESE D'UN CONCEPT : STRESS AU TRAVAIL

Le stress est un nouveau risque professionnel que l'entreprise et la société doivent faire face. Selon les disciplines qui l'étudie (psychologiques, sociologiques, économiques...), il fait l'objet de différentes et plusieurs définitions. Pourtant, quelle que soit l'approche, les définitions font toujours références à trois constituantes qui sont les suivantes :

- les causes qui vont exposer la personne au stress ;
- répondre aux problèmes qui lui posent sur le corps et le psychisme d'un individu ;
- les effets observables sur la santé des salariés et sur la productivité de l'entreprise.

1-Historique du mot « stress »

Le terme « stress » vient du latin " stringere"⁵⁷ qui signifie serré, tendu de façon raide, tendre, lier, pincer. Ce terme a ensuite évolué en France sous la forme "estrace"⁵⁸ qui a pour sens l'idée d'étroitesse et d'oppression. Par la suite, il est parvenu en Angleterre par le biais des envahisseurs normands, sous la forme que l'on connaît actuellement. Au XVIIème siècle, ce terme comporte l'idée d'oppression, mais également de dureté de la vie et de privation. Au XVIIIème siècle, sa signification fut légèrement modifiée. Si, jusqu'à présent, il désigne les conséquences émotionnelles générées par un certain état de tension, à cette époque ; le stress trouve une définition dans le domaine de la physique, désignant alors une force, une pression produite dans un corps.

2- Définition de concept « stress »

Le stress est, certes, un concept qui diffère d'une discipline à l'autre. Il renvoie plusieurs définitions, nous tenons à expliquer les plus importantes.

2-1-Le stress

Selon Ostell, le stress est défini comme suit : « un état qui survient lorsque l'on perçoit la situation comme étant un problème qui a un coût significatif pour soi même et va engendrer un effort ou un débordement de ses propres ressources pour y faire face »⁵⁹.

⁵⁷ SAHLER. B : « prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail ». Lyon. ANACT, 2007. P268, in www.inrs.fr.

⁵⁸ REVOLIER. J : « l'homme stressé », presses universitaires de France, paris, 1989. P 297, in www.inrs.fr.

⁵⁹ DI MARTINO.I & LERUSE.L & MALAISE.N : « Stress au travail, facteurs de risques, évaluation et prévention », Novembre 2006, P7, in [http:// www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be).

2-2- Le stress au travail

Selon l'OMS, le stress au travail « est un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou de dysfonctionnements au niveau physique et/ou social et qui est la conséquence du fait que les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail »⁶⁰.

D'après cette définition, le stress professionnel peut être défini comme une cohérence des réactions physiques et émotionnelles préjudiciable et nocif qui se produisent lorsque les conditions du travail ne correspondent pas aux capacités, aux ressources et aux besoins des travailleurs.

D'après l'agence Européenne pour la santé et la sécurité au travail, Le stress au travail « survient lorsque il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes qui lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y soumise »⁶¹.

Cette définition montre que le stress dépend des facteurs environnementaux et de l'individu lui-même, et il est éprouvé lorsque la perception d'un déséquilibre est sentie entre les contraintes et les ressources, et les conséquences ou les effets affectent la santé des travailleurs et leurs productivités, ce qui est les exigent à disposer des moyens pour répondre et pour faire face à ce risque.

3-Les différents types de stress

Le stress a une fonction positive, adaptive, vitale et négative. Tout fois à coté de bon stress, il existe le mauvais stress, stress aigu et stress chronique.

3-1-Le bon stress

Selon SELYE, «Le bon stress qu'il nommera « eustress » est la réponse positive de notre organisme à une stimulation qui nous permet de survivre ou de bien vivre »⁶², c'est-à-

⁶⁰ De KEYSER.V & HANSEZ.I, « vers une perspective transactionnelle du stress au travail », 1996, P 133.

⁶¹ MARTIN Pascal, publication de « Stress au travail : comment résister », P3, in www.escale-ebook.com.

⁶² GREBOT Elisabeth, « stress et burnout au travail, identifie, prévenir, guérir », Edition Eyrolles : Edition d'organisation, paris, 2008, P14. In [www. Éditions- eyrolles.com](http://www.Editions-eyrolles.com).

dire il est indispensable à l'adaptation, au développement et au fonctionnement de l'organisme, c'est grâce à lui que l'homme s'adapte et progresse, donc le stress est qualifié de bon lorsque les réactions adéquates, adaptées, mesurées, proportionnelles à la situation et normalement exprimées, sans efforts particuliers d'adaptations et sans violences et agressivités permettent une satisfaisante à une difficulté. Ce type de stress permet aussi, une grande incidence au travail et une forte motivation.

3-2- Le mauvais stress

Selon SELYE, « Le mauvais stress qu'il nommera « distress » est la réaction de l'organisme à une stimulation qui se traduit par des souffrances »⁶³, et il est toujours présent dans la vie : « La vie elle-même est le stress, car nous devons sans cesse nous adapter à un environnement en changement permanent »⁶⁴, Le stress peut être mauvais avec un changement perpétuel de l'environnement d'une façon pénible, donc ce type de stress peut être mauvais, quand les réactions mauvaises, inadaptées ou disproportionnées, démesurées, exprimées avec violence, agressivités, colères apparaissent et marquent un trouble d'adhésion et causer des maladies.

3-3- Le stress aigu

Le stress aigu correspond aux réactions de l'organisme quand il fait face à une menace ou un enjeu ponctuel par exemple prise de parole en public, un changement de poste de travail choisi, remise urgente d'un rapport, lorsque cet état de stress prend fin, les syndromes de stress s'arrêtent peu de temps après.

3-4- le stress chronique

Le stress chronique est une réponse du corps à une situation stressante qui s'inscrit dans la durée, c'est le cas lorsque, tous les jours au travail, les travailleurs ont l'impression ce qui est demandé dans le cadre professionnel excède leurs capacités. Ce type de stress engendre la dépression, l'anxiété et d'autres symptômes comme les maux de têtes et vertiges, troubles visuelles, la perte de sommeil et du contrôle émotionnel et l'irritabilité,.....etc.

⁶³ GERMAIN Betty, « Stress et infirmière une rupture programmée », Institut de Formation en Soins Infirmiers de Toulon-Hyères, 2006, P13. In BOISSIERES, 2002, p 39 et 40.

⁶⁴ Idem, P14. In BEN SABAT. S, « le stress », Paris, Hachette, 1980.

4-Les facteurs de stress professionnel

La liste des facteurs de stress est très longue, et la classification de ces risques est multiple.

4-1-Facteurs liés à la tâche

Il s'agit de la présence des fortes exigences quantitatives et qualitatives au travail telles que la charge du travail (avoir trop à faire), pression temporelle (avoir des fortes contraintes temporelles), selon l'enquête réalisée par KANDI N au niveau des entreprises de la commune de Bejaia, en 2009, "48,4% des travailleurs interrogés sont stressés à cause de la pression exercée par leurs employeurs"⁶⁵, rendement de travail (productivité efficace ou peu efficace), temps insuffisant pour achever le travail, qualité de travail (travail excessivement difficile et capacité insuffisante), la précision de travail (manque de conscience et de fiabilité), absence d'autonomie (manque de droit et de participation à la prise de décision ou de contrôle sur les méthodes de travail). Selon l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, parmi les facteurs déterminants, le risque de stress au travail est : « la participation insuffisante à la prise de décision et le manque de contrôle sur le travail font également partie du contexte et peuvent être considérés comme un problème d'organisation plus général »⁶⁶.

4-2-Facteurs liés à l'environnement physique et technique

C'est l'ensemble des facteurs dans le milieu du travail qui peuvent provoquer des situations de stress. Parmi ses facteurs : le bruit, la chaleur et les vibrations, ces dernières engendrent des risques qui peuvent faire apparaître le stress pour les individus au travail, selon l'IRSST « L'exposition des travailleurs aux vibrations générées par l'opération d'outils vibrants représente un problème de santé »⁶⁷. Il y a aussi d'autres facteurs, comme le changement du poste de travail, selon l'enquête réalisée par KANDI N au niveau des entreprises de la commune de Bejaia "15,2%"⁶⁸ des travailleurs sont stressés par l'influence du changement de poste du travail, la mauvaise conception des postes de travail (manque d'espace, d'éclairage...)....etc.

⁶⁵ KANDI. N, « Essai d'évaluation de la situation sanitaire des travailleurs au niveau des entreprises de la commune de Bejaia », université Abderrahmane mira de Bejaia, 2010, P168.

⁶⁶ GUIOL. P& MONUZ. J, « management des entreprises et santé des salariés », Rapport le ministère délégué à la recherche et aux nouvelles technologies, Rennes, Avril 2006, P10. In www.crape.univ-rennes1.fr.

⁶⁷IRSST "Institut de recherche en sécurité et santé au travail", Lésions professionnelles reliées aux vibrations main-bras au Québec, de 1993 à 2002 Partie 1 – Portrait général à partir des données informatiques de la CSST, Études et recherches, Rapport 446. Québec, 2006. P 01. In www.irsst.qc.ca

⁶⁸KANDI. N, « Essai d'évaluation de la situation sanitaire des travailleurs au niveau des entreprises de la commune de Bejaia », op.cit. P168.

4-3-Facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise

Il s'agit de la mauvaise gestion de l'entreprise, absence de sécurité dans l'entreprise et généralement, il s'agit de la mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur son avenir.

4-4-Facteurs liés à l'organisation du travail

Il s'agit d'absence de contrôle sur la répartition et planification des tâches dans l'entreprise, des horaires immuables, trop longs et incompatibles avec la vie sociale et familiale, instabilité des contrats de travail (contrat précaire, sous-traitance,...) et nouveaux modes d'organisation (flux tendu, polyvalence), ...etc.

4-5-Facteurs liés aux relations du travail (facteurs psychosociaux)

Il s'agit d'absence de reconnaissance de travail accompli, manque et même d'absence de considération des responsables hiérarchiques, manque d'aide de la part des collègues pour effectuer une tâche, et présence des mauvaises relations avec eux. Selon l'institut national de recherche scientifique (INRS)⁶⁹, au Québec un salarié sur quatre travaillant en contact avec du public subit des agressions verbales, et 42% déclarent vivre des situations de tension avec le public parmi 68% des salariés en contact avec le public, et selon l'enquête réalisée par KANDI N au niveau des entreprises de la commune de Bejaia en 2009, "42%"⁷⁰ des travailleurs sont stressés à cause des relations interprofessionnelles (conflits ou autres).

5- Les mécanismes du stress professionnel

Le stress est considéré comme le résultat de l'interaction entre l'individu et l'environnement, il existe plusieurs modèles qui expliquent les mécanismes de ce phénomène, on cite :

5-1-Modèle physiologiste (biologiste) de Selye

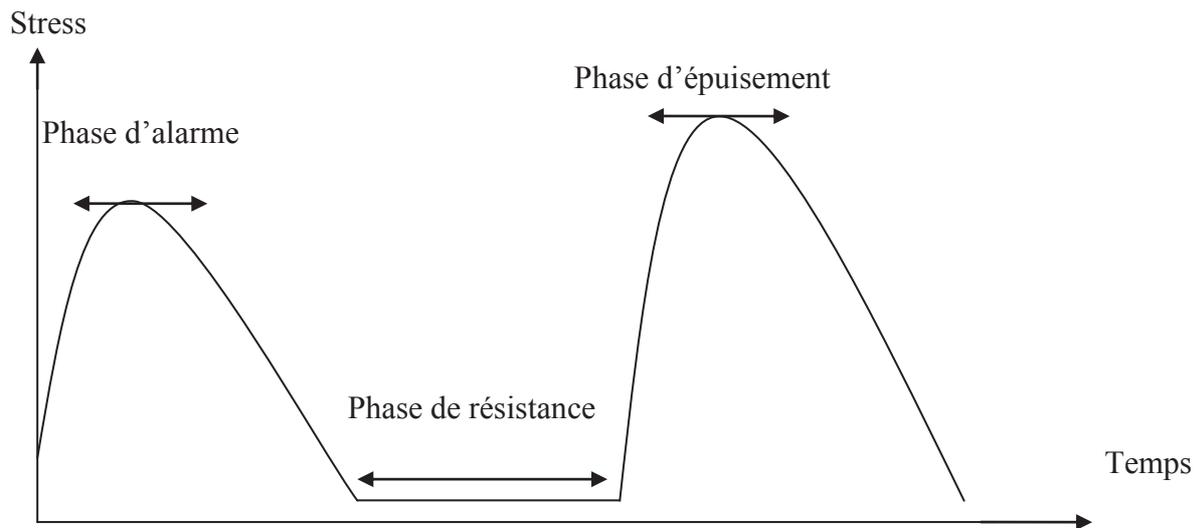
Le modèle de Selye repose sur le paradigme stimulus-réponse, qui suppose qu'il existe un lien automatique quasi mécanique entre un stimulus extérieur et une réaction interne à l'individu.

⁶⁹INRS : Travail et agressions. État des lieux et prévention des risques. In <http://www.inrs.fr>.

⁷⁰KANDI. N, « Essai d'évaluation de la situation sanitaire des travailleurs au niveau des entreprises de la commune de Bejaia », op.cit. P168.

En 1946, Selye utilise pour la première fois le terme "stress" pour désigner une exposition au stress. Il emploie alors ce terme à propos du "syndrome général d'adaptation"⁷¹ en faisant l'hypothèse que les maladies de l'adaptation pourraient se développer à partir des réactions d'adaptations anormales lors d'un stress, donc le stress est considéré comme agent provoquant une réaction de l'organisme (stimulus). Ce modèle décrit trois phases de réactions qui peuvent être expliquées dans la figure suivante :

Figure 1 : Les phases du syndrome général d'adaptation (SGA)



Source : Physiologie de stress, in <http://n.khan.free.fr/cours> « biologie (physiologie) du stress.

- Phase d'alarme : c'est la phase d'alerte, d'émotionnelle, d'inquiétude et d'angoisse, elle est caractérisé par : une mobilisation, conscience et inconscience à la fois biologique et psychique, changement en intensité et en durée souvent très courte, décharge d'adrénaline qui provoque une accélération cardiaque et respiratoire et cette phase permet d'entrer en action, c'est-à-dire de combattre ou de fuir.
- Phase de résistance : dans cette phase l'organisme va organiser sa défense, commence après 48 heures de l'agression, elle est caractérisée par : une mobilisation des réserves énergétiques pour augmenter sa capacité de résistance grâce au système "neuroendocrinien"⁷², il accepte de fonctionner en surrégime avec l'apparition des risques et des maladies comme l'hypertension artérielle, infections, asthme...etc.
- Phase d'épuisement : cette phase apparaitre quelques semaines, ou quelques moins de début de l'agression, elle se traduit par l'échéance des possibilités d'adaptation de

⁷¹ L'ensemble des modifications qui permettent à un organisme de supporter les conséquences physiopathologiques d'un traumatisme naturel et opératoire.

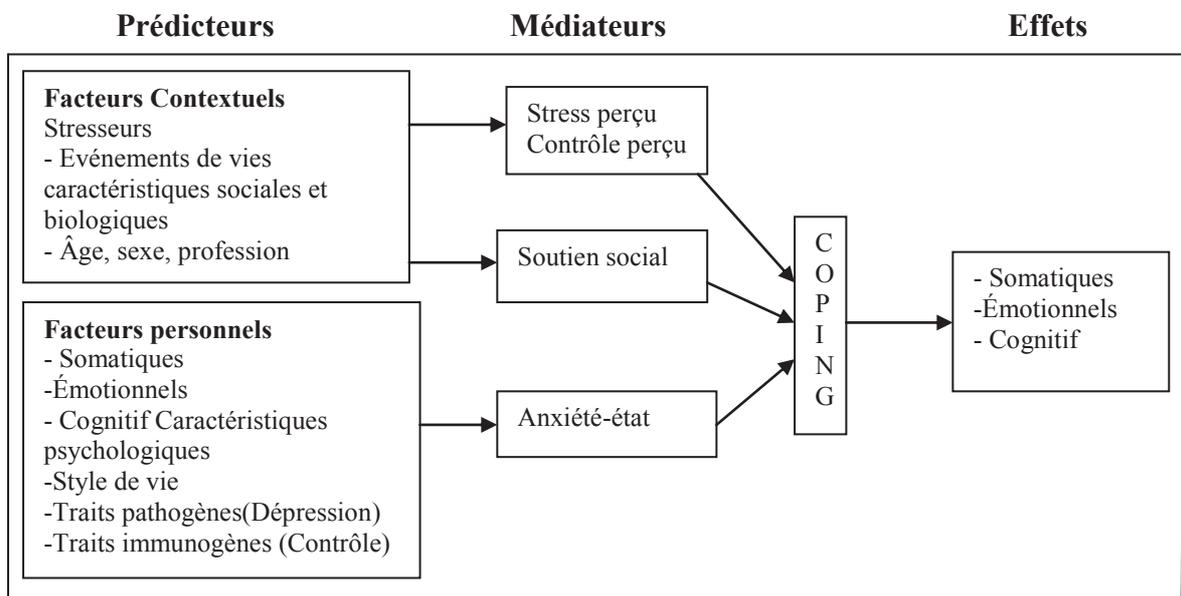
⁷²Relative à la neuroendocrinologie, science médicale qui a pour objet l'étude des sécrétions hormone de système nerveux.

l'organisme, et par un épuisement psychique et physique comme le burn-out (épuisement professionnel), même elle peut amener une maladie organique ou même exceptionnellement conduire à la mort brutale, comme "karoshi"⁷³ des cadres japonais.

5-2- Modèle psychologique de Folkman et Lazarus

Le modèle de Folkman et Lazarus (1984) montre que le stress correspond à une transaction entre l'individu et l'environnement.

Schéma 2 : Modèle du Folkman et Lazarus (1984)



Source: Éric Albert & Laurence Saunder « stress.fr », in www.editions-organisation.com.

Ce modèle met en évidence trois types de variables intervenantes dans l'évaluation de stress. Ces types de variables sont : les prédicteurs, les médiateurs, les effets à court et à long termes. Il désigne aussi que le stress psychologique est déterminé par la perception individuelle de la relation spécifique avec l'environnement. Cette perception résulte de facteurs personnels et de facteurs contextuels ou environnementaux. Le constat de ce modèle montre que la prise en compte des prédicteurs (variables personnelles et variables environnementales) ne suffit pas à expliquer les conséquences sur la santé, sur le bien être et sur le comportement des individus. L'idée est de déterminer la réaction face aux demandes

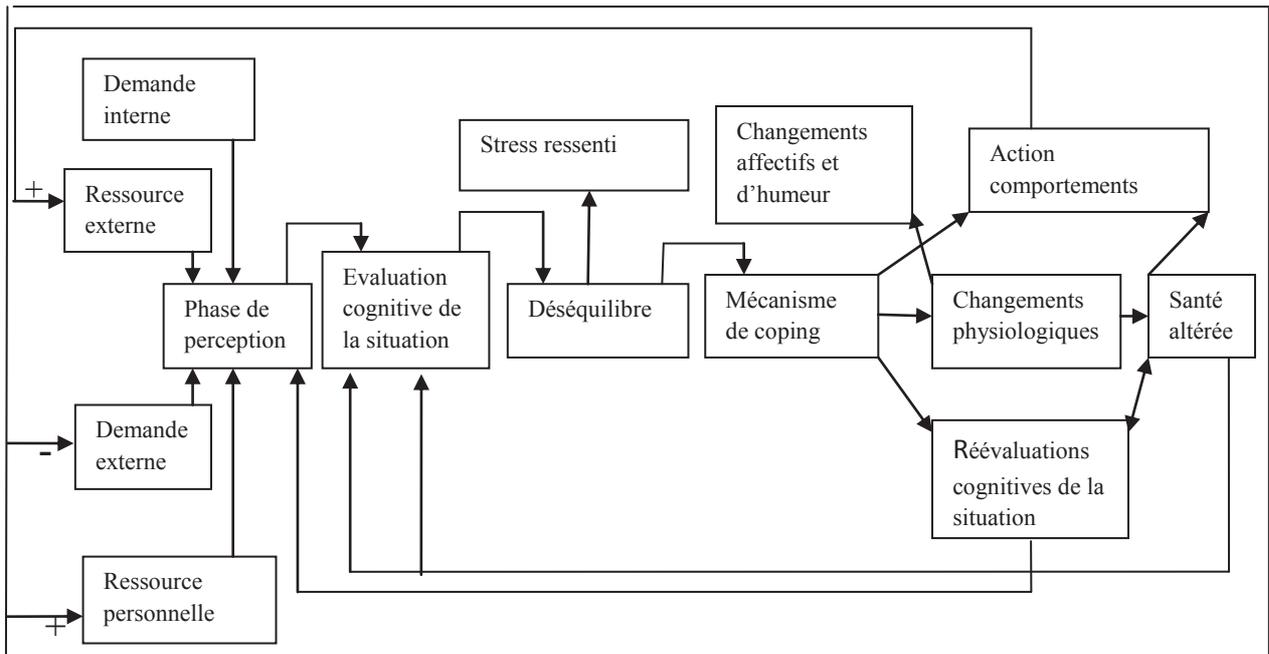
⁷³ Terme japonais signifiant mort par surtravail, désigne la mort subite de cadres ou d'employé du bureau par arrêt cardiaque suite à une charge de travail ou à un stress trop important. Le karochoi est reconnu comme une maladie professionnelle au japon depuis 1970.

environnementales et de décrire comment ces demandes peuvent affecter les processus d'adaptation de l'individu "coping"⁷⁴ à long terme.

5-3-Modèle transactionnelle de Mackay et Cooper(1987)

Ce modèle peut être présenté dans le schéma suivant :

Schéma 3 : Modèle transactionnelle de Mackay et Cooper 1987



Source: Mackay, C, J, & Cooper, C, L1987, Occupational stress and health: some current issues. International Review of Industrial and Organizational Psychology. Edited by Cooper and Robertson. John Wiley & sons Ltd.

Ce modèle repose sur l'équilibre entre les "demandes"⁷⁵ et les "ressources"⁷⁶. Il distingue les demandes internes (ambition, rigueur...), les ressources personnels (capacité physique, habileté, expériences...), les demandes externes (production, qualité...) et les ressources externes (machines, outils, assistance...). Ce modèle est l'un des premiers modèles dynamiques, montrant de quelle façon, au cours du temps, les ressources, les demandes, le stress, le comportement et la santé peuvent interagir.

Pour bien comprendre ce modèle, il faut considérer tous les "facteurs"⁷⁷ suivants :

⁷⁴Ce terme explique ce que fait l'individu face au stress à savoir : les stratégies d'adaptation ou d'ajustement au stress. Ou c'est des efforts cognitive et comportementaux en évolution constante et développés dans le but de maîtriser des demande internes et /ou externes qui sont évaluées comme excédent les ressources de l'individu.

⁷⁵Lorsque l'individu confronté à une situation stressante difficile, se demande si cette situation constitue une perte, une menace, un défi...etc.

⁷⁶Une fois l'individu est menacé, il estime les ressources dont il dispose pour agir, répondre et intervenir.

⁷⁷Di MARTINO.I & LERUSE.L & MALAISE.N : « Le stress au travail, facteurs de risque, évaluation et prévention » op.cit. P32.

- L'inadéquation entre les exigences de l'environnement de travail et la capacité de l'individu (aptitudes, ressources) à combler ces exigences. La perception de cette inadéquation joue un rôle important dans la génération de stress chez le sujet;
- Le déséquilibre entre les stressors venant de l'individu (demandes internes) et les ressources fournies par l'environnement de travail pour cet individu;
- Le processus d'évaluation combinant les deux paires de composantes externes, internes. Ce processus permet d'évaluer s'il existe un déséquilibre ou non et détermine si cela pose problème ou si cela posera problème à plus long terme;
- Le résultat est le coping comprenant des composantes cognitives, comportementales et physiologiques;
- La vitesse à laquelle les différentes composantes changent (en secondes ou en années) influence la manière dont l'individu réagit.

6- Modèles de mesure du stress professionnel

Il existe Plusieurs modèles qui permettent de mesurer les causes stressantes au travail. Ces modèles, en plus de réduire la complexité, et la variation des interactions entre l'ambiance du travail et les travailleurs, ils facilitent également l'élaboration et la mise en œuvre d'interventions dans les milieux de travail. Parmi ces modèles on a :

6-1- Modèle sociologique de Karasek (1979)

Ce modèle est nommé le "demand-control-support model"⁷⁸ destiné à étudier le degré de risque de la situation professionnelle pour les travailleurs. Ce modèle est le plus utilisé pour mesurer le stress, il peut être présenté comme suit :

Tableau 1 : Interaction entre la latitude de décision et les demandes au travail.

		Demandes psychologique	
		Faible	Elevée
Latitude décisionnelle	Faible	Travail passif	Travail tendu
	Elevée	Travail détendu	Travail actif

Source : Albert. E & Saunder. L : « Le stress.fr, comment l'entreprise peut-elle agir face au stress de ses collaborateurs », édition d'organisation, 2010, P16. In www.editions-organisation.com.

Les demandes psychologiques sont mesurées par la quantité de travail à accomplir, les exigences professionnelles et les contraintes de temps liées à ce travail, tels qu'ils sont

⁷⁸RIBEIRO. C, « Le lien entre l'organisation du travail et le stress des travailleurs », Lausanne, Septembre, 2005, P64.

ressentis par les salariés, et la latitude décisionnelle recouvre d'une part le contrôle sur le travail, c'est-à-dire la plus ou moins grande autonomie dont le salarié estime disposer dans l'organisation des tâches et la participation aux décisions.

D'après ce tableau, le travail passif se caractérise par un faible niveau de demande et un faible contrôle, le travail détendu se caractérise par un faible niveau de demande et un niveau de contrôle élevé, le travail actif se caractérise par une forte demande et un niveau de contrôle élevé et le travail tendu correspond à un niveau de demande élevé avec un niveau de contrôle faible ; c'est la situation de "job strain".

A la fin des années 1980, Karasek a ajouté la dimension de soutien sociale au modèle, qui explique, si une situation en combinant une demande psychologique élevée et une faible latitude décisionnelle est mieux supportée par la personne si elle est soutenue par son entourage professionnel ou s'il peut compter sur lui.

Le modèle de Karasek est utilisé dans "les études épidémiologiques"⁷⁹ sur le stress professionnel, et les résultats obtenus, par l'intermédiaire d'un questionnaire, permettent de faire le lien entre la manière dont sont vécu le travail et les risques de ce travail qui atteintes à la santé. Ce modèle repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail qui se caractérise par la combinaison d'une demande psychologique élevée et d'une autonomie décisionnelle faible augmente le risque de développer un problème de santé physique ou mentale. Ce modèle s'appuie sur un questionnaire qui permet d'évaluer l'intensité de la demande psychologique à laquelle sont soumis chaque salarié, la latitude décisionnelle dont il dispose, et le soutien social qu'il reçoit sur le lieu de travail.

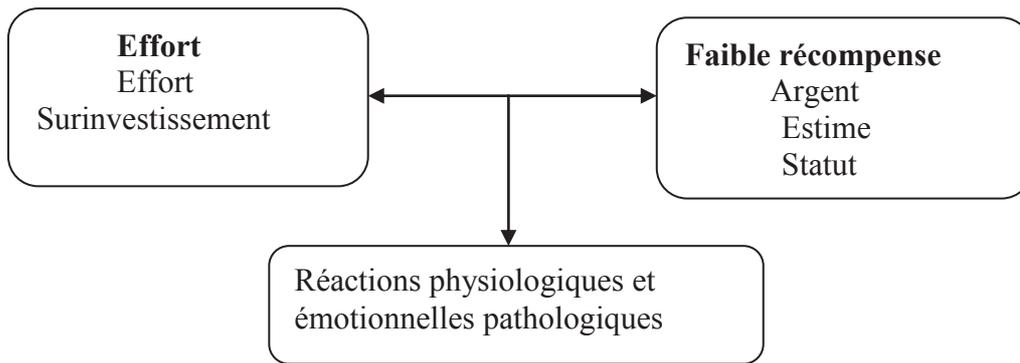
6-2- Modèle de Siegriste (1986)

Ce modèle est appelé, "effort-reward imbalance"⁸⁰, il est aussi très utilisé dans les études épidémiologiques sur le stress au travail. Il est basé sur deux dimensions "récompense" et « efforts ».

⁷⁹Ces études permettent de déterminer le pourcentage de salariés présentant un niveau de stress perçu comme suffisamment élevé pour devenir un facteur de risques pour la santé.

⁸⁰RIBEIRO. C, « Le lien entre l'organisation du travail et le stress des travailleurs », op.cit. P64.

Schéma 4 : Déséquilibre récompense et efforts



Source : Albert. E & Saunder. L : « Le stress.fr, comment l’entreprise peut-elle agir face au stress de ses collaborateurs », édition d’organisation, 2010, P17. In www.editions-organisation.com.

Selon ce modèle, l’état de stress survient lorsqu’il y a un déséquilibre entre les efforts qu’une personne consent à fournir dans le travail et les récompenses qu’elle reçoit en retour, en 2002, Au Québec, le pourcentage des personnes exposées à un « déséquilibre : effort/récompense » est de l’ordre de 24 %⁸¹, tant chez les hommes que chez les femmes.

Dans ce modèle, deux types d’efforts sont considérés : les efforts "extrinsèques" correspondent aux exigences psychologiques (contraintes de temps, interruptions, responsabilités, heures supplémentaires, charge physique, augmentation de la demande...), et les efforts "intrinsèques" représentent des facettes de la personnalité (besoin d’approbation, compétitivité et hostilité latentes, impatience et irritabilité disproportionnées, incapacité à prendre de la distance avec son travail).

Pour les récompenses, elles peuvent être de trois sortes : les gains monétaires (salaires, primes, etc.), l’estime dont font preuve les collègues et les supérieurs, et le degré de contrôle sur son statut professionnel (perspectives de promotion, sécurité de l’emploi...).

II - EFFETS DU STRESS PROFESSIONNEL

Les conséquences du stress professionnel sont néfastes et préjudiciables, pour la santé des individus et pour l’entreprise. En effet, les individus qui peuvent être touchés par le stress professionnel peuvent avoir une multitude de conséquences négatives et qui provoquent des véritables troubles psychiques, physique et des problèmes de santé graves, selon Béjean S et Trontin C : « De nombreux travaux scientifiques s’accordent sur le fait que le stress au travail est à l’origine de pathologies telles que les troubles musculo-squelettiques(TMS) et lombalgies, maladies cardiovasculaires(MCV), dépression...D’autres phénomènes

⁸¹BRUN PIERRE. J & FOURNIER.P. S « La santé et la sécurité du travail : problématiques en émergences et stratégies d’intervention », Presses de l’Université Laval, 2008, P33. In www.pulaval.com.

comportementaux spécifiques tels que les abus d'alcool, de tabacs et de médicaments psychoactifs sont également plus fréquents dans la situation de stress »⁸², et selon l'enquête menée en 2000, par le cabinet indépendant Technologia à la demande d'un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) du Technocentre en France, "31%"⁸³ des salariés sont en situation de (travail tendu), ce qui signifie qu'il existe une forte probabilité de troubles pathologiques. Si plusieurs individus à la fois sont touchés par le stress professionnel, l'organisation toute entière qui en ressentir les effets négatifs, selon (AESST), « 50% à 60% de l'ensemble des journées perdues sont liées plus au moins directement au stress professionnel »⁸⁴.

1-Les effets du stress professionnel sur la santé des individus

Si le stress est chronique, c'est-à-dire lorsqu'il est toujours présent dans le milieu de travail, Sûrement les effets sur la santé apparaîtront, et peuvent être d'ordres psychologiques et aussi physiques.

1-1-Les symptômes du stress professionnel

Les symptômes du stress sont multiples, peuvent être des symptômes physiques, émotionnels, intellectuels et comportementaux.

- **Symptômes physiques** : ses symptômes sont des maux de tête, douleurs musculaires, articulaire, colique, troubles du sommeil, de l'appétit et sensations d'essoufflement ou d'oppression,...etc.
- **Symptômes émotionnels** : concernent la peur, sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal-être,...etc.
- **Symptômes intellectuels** : c'est l'apparition de perturbation de la concentration nécessaire à la tâche entraînant des erreurs et des oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions,... etc.

⁸² BEJEAN S, TRONTIN C : « Condition de travail et coût du stress : une évaluation économique », l'Université de Bourgogne en septembre 2002. P01.

⁸³ GREBOT Elisabeth : « stress et burnout au travail : identifier, prévenir, guérir », Edition Eyrolles : Edition d'organisation, paris, 2008, P14. In www.editions-eyrolles.com. In Pluyette. C : « Débat autour du stress chez Renault », Le Figaro, 19 octobre 2007.

⁸⁴ CRISTOFINI Romain & LEGERON Patrick : « Enquête sur le stress professionnel, rapport complet », Luxemburg, janvier 2006.P3.

- **Symptômes comportementaux** : peuvent être expliqués par : modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, isolement social (repli sur soi, difficultés à coopérer),... etc.

Ces symptômes ont des percussions pénibles qui amènent les personnes à recourir à des produits calmants ou excitants (café, tabac, alcool, somnifères,... etc.).

1-2-Les pathologies associées au stress professionnel

Si la situation stressante se prolonge dans le temps et si elle est très intense, les différents symptômes s'aggravent et entraînant des altérations de la santé qui peuvent dans certains cas devenir irréversibles.

- **Maladies cardiovasculaire (MCV)**

Selon "Européen Heart Network"⁸⁵, il y a une relation entre le stress au travail et le risque de MCV, tels que : l'hypertension artérielle, l'obésité, le diabète, le syndrome métabolique,... notamment en cas de fortes exigences, de faible maîtrise, de faible soutien social et d'absence de récompense pour un effort important. En Europe la proportion de MCV provoquées par le stress au travail est estimée à "16% chez les hommes et 22% chez les femmes"⁸⁶. Dans une étude (Kivimäki & Coll, 2002)⁸⁷ en milieu industriel, le risque de mortalité par MCV associé à une exposition à long terme à la tension au travail (job strain), a été évalué à 2,2% toujours après ajustement pour contrôler l'effet des facteurs de risque connus de mortalité cardiovasculaire, et dans une autre étude (Siegriste, 2002)⁸⁸ réalisée en milieu industriel, le risque de mortalité par MCV associé à une exposition à long terme à un déséquilibre « effort-récompense » a été évalué à 2,4% après ajustement pour contrôler l'effet des facteurs de risque connus de mortalité cardiovasculaire.

- **Troubles musculo-squelettiques (TMS)**

Les TMS sont des pathologies multifactorielles pour lesquelles le stress professionnel est aujourd'hui reconnu comme l'un des facteurs en cause, ils sont considérés aussi comme le premier problème de santé au travail et la première cause d'indemnisation professionnelle, selon l'étude de la fondation de Dublin sur les conditions de travail, "28%"⁸⁹ des salariés

⁸⁵ Réseau Européen pour la santé de cœur.

⁸⁶ LEGERON Patrick, « le stress professionnel », Information psychiatrique Vol.84, N° 9, Novembre 2008, P810. In Commission Européenne « Manuel d'orientation sur le stress lié au travail : Piment de la vie...ou coup fatale ? », Direction générale de l'emploi et des affaires sociale, 2006.

⁸⁷ BRUN PIERRE. J & FOURNIER.P. S « La santé et la sécurité du travail : problématiques en émergences et stratégies d'intervention », op.cit. P18. In www.pulaval.com.

⁸⁸Idem, P19.

⁸⁹Accord nationale interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008. In www.inrs.com.

Européenne déclarent des TMS, ces derniers incluent : les lombalgies et cervicalgies, les TMS du membre supérieur, ainsi que les TMS du membre inférieur, principalement les problèmes de genou, les douleurs cervicales, à l'épaule, au cou et au bras. D'après la quatrième enquête Européenne sur les conditions du travail, le risque relatif à cette pathologie pour une population exposé au "job strain" est : pour les membres supérieures "1,70% pour les hommes et 1,40% pour les femmes"⁹⁰, et pour les lombalgies "1,13% pour les hommes et 1,02% pour les femmes"⁹¹.

➤ **La dépression**

Selon l'organisation mondiale de la santé « Un stress prolongé au travail peut devenir une cause importante de troubles dépressifs. Ces troubles constituent la quatrième cause la plus importante de maladies au niveau mondial. D'ici 2020, ils pourraient se classer en deuxième position derrière les insuffisances coronariennes, et précéder toutes les autres maladies »⁹².

La dépression est la conséquence psychologique majeure de stress professionnel, la proportion de maladies dépressives attribuables au stress professionnel est très élevée dans les pays développés, par exemple en France, elle concerne "7,5% à 10% d'hommes et 6,1% à 8,3% de femmes"⁹³. Une forte exigence au travail associé à une faible autonomie et un faible soutien social de la part des collègues ou des supérieurs, sont des facteurs prédictifs de dépression.

➤ **Le suicide**

Selon le psychiatre Jean-Pierre Soubrier, expert sur le suicide à l'organisation mondiale de la santé, « Les suicides liés au travail sont surtout ceux qui se produisent sur le lieu de l'entreprise et ceux qui sont accompagnés par une lettre d'adieu explicite »⁹⁴, en effet, « Le phénomène du suicide lié au travail n'est pas nouveau mais il s'est accentué ces dernières années »⁹⁵. Aujourd'hui, le suicide affronté par le stress au travail est très élevé et pose des grands problèmes dramatiques pour l'entreprise et pour la société en générale. Le stress professionnel figure parmi les facteurs ayant aux quelques "48000"⁹⁶ tentatives de suicide dans l'Union Européenne en 1994.

⁹⁰LASSAGNE. M, TRONTIN. C, « Les coûts du stress professionnel en France », 2007, P03. In www.inrs.com.

⁹¹Idem. P04.

⁹²LENNART. L, « manuelle d'orientation sur le stress lié au travail », Luxembourg, 2002, in www.europa.eu.int.

⁹³GREBOT.E, « stress et burnout au travail : identifier, prévenir, gérer », op.cit. P93.

⁹⁴SOUBRIER. J-P, « Définitions du suicide ; Signification de la prévention », *Annales médico-psychologiques*, 1999, P526.

⁹⁵GREBOT.E, « stress et burnout au travail : identifier, prévenir, gérer », op.cit. P96.

⁹⁶DI MARTINO. I & LERUSE. L & MALAISE. N & FERKIT.P, « le stress au travail, facteurs de risques, évaluation et prévention », op.cit. P19. In www.meta.fgov.be.

Les états du stress professionnel de longues durées peuvent induire d'autres problèmes de santé comme le cancer (si le stress professionnel n'est pas en soi en cause de cancer, il est reconnu toutefois qu'il favorise des comportements qui augmentent le risque de cette maladie : tabagisme, trop manger, manger trop gras...etc.).

1-3- Les effets sur l'entreprise

Le stress professionnel peut affecter potentiellement tous lieux de travail, quels que soient la taille de l'entreprise et le domaine d'activité. Selon l'organisation mondiale de la santé (OMS)⁹⁷, les effets du stress professionnel qui peuvent atteindre la santé de l'entreprise sont listés comme suit :

- Augmentation d'absentéisme, des fluctuations du personnel, des plaintes des clients ou des consommateurs, des pratiques dangereuses et des taux d'accident du travail, des risques de procès et d'actions en justice par des travailleurs victimes de stress au travail.
- Diminution de la motivation des travailleurs ;
- Influence négative sur le recrutement des travailleurs ;
- Atteinte aux performances et à la productivité, à l'image de l'entreprise tant auprès de ses employés qu'à l'extérieur.

1-4- Quelques tentatives sur les effets du stress professionnel sur l'entreprise et sur l'économie

En Europe, la pression au travail (pression par les responsables, par le temps, par la charge de travail) a un rôle négatif sur la qualité du travail pour "59% des salariés contre 23%"⁹⁸ qui lui reconnaissent un rôle négatif. A Luxembourg, dans les secteurs des services et du commerce de détail, "17%"⁹⁹ des journées d'absences sont imputables à des problèmes de stress professionnel. Au Suède, en 1999, "14%"¹⁰⁰ des 15000 des travailleurs en congés de maladie de longue durée ont indiqué que la cause est imputable au stress et à la tension mentale. En France, "28%"¹⁰¹ des salariés se mettent en arrêt maladie à cause d'un excès de stress.

Le stress coûte très chère à la fois pour les individus car il dégrade leur santé, mais aussi aux entreprises pour lesquelles ils travaillent et pour l'économie nationale. En 2002, le

⁹⁷ GREBOT. E, « stress et burnout au travail : identifier, prévenir, gérer », op.cit.P87.In www.editions.organisations.com.

⁹⁸Idem.

⁹⁹ Données fondées sur les rapports de 2001 émanant des services de la santé professionnelle, in www.inrs.com.

¹⁰⁰ MERLLIE. D & PAOLI. P, « 3ème enquête Européenne sur les conditions de travail, fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail », 2000. P31.

¹⁰¹ CNRS « Organisation de travail : les salariés sous tension », N°184, Mai 2005. P09.

coût économique annuel du stress professionnel dans les 15 Etat membres d'Europe a été estimé à "20 milliard d'euros"¹⁰².

En France¹⁰³, en 2000, sur une population active de 23,53 millions de personnes, 220 500 à 335 000 personnes (1 % à 1,4 %) sont touchées par une pathologie liée au stress professionnel. le coût social du stress au travail est compris entre 830 et 1 656 millions d'euros, ce qui représente 10 à 20 % des dépenses de la branche accidents du travail / maladies professionnelles de la sécurité sociale.

Les principaux résultats sont présentés dans les tableaux ci dessous:

Les résultats obtenus par l'utilisation de la méthode des "fractions attribuables"¹⁰⁴ qui se base sur deux évaluations :

- Evaluation épidémiologiques : elle consiste à déterminer, le nombre de cas attribuables au stress au travail, par pathologies.
- Evaluation économiques: détermination du coût moyen des pathologies retenues.

Les pathologies connues pour être liées à l'exposition au stress, seules les pathologies ayant fait l'objet d'un nombre suffisant d'études ont été retenues : les maladies cardiovasculaires (MCV), la dépression (Dépr) et les troubles musculo-squelettiques (TMS).

Le facteur de stress retenu est le "job strain" (au sens de Karasek et Theorell) qui combine une forte exigence du travail, absence d'autonomie, et faible soutien social.

Tableau n°2: Coût social du stress au travail selon le point de vue de l'entreprise

En million d'€	MCV	Dépr	TMS	TOTAL : 830 millions d'€
Soins en santé	56,8	236,0	1,1	
Absentéisme	189,5	161,4	18,8	
Décès prématurés (/ âge de la retraite)	24,0	142,7	0,0	
TOTAL	270,3	540,1	19,9	

Source : Coût du stress : dossier web Stress In : <http://www.inrs.fr/>

¹⁰² KABLAIN. Kenza & EL KHOLTI Abdeljalil, « Stress au travail un problème de santé publique ». Espérance médicale, Tome 17, N° 166, Mai 2010. P155.

¹⁰³ TRONTIN Chritian, « Coût du stress : éléments d'appréciation des enjeux économiques », INRS, département Homme au Travail Octobre 2006, P5.

¹⁰⁴ Elle se base sur la prévalence de l'exposition à un facteur de risque (proportion de personnes exposées à ce facteur) et le risque relatif (intensité du lien entre le facteur de risque et la fréquence de cette maladie) permet de déterminer la proportion de cas attribuables.

L'entreprise s'intéresse au coût des soins, de l'absentéisme et des décès prématurés en regard de l'âge de la retraite (années entre le décès et l'âge de la retraite). Le coût estimé des cas attribuables au stress d'origine professionnelle s'élève à 830 millions d'euros, pour les trois types de pathologies (MCV, Dépr et TMS).

Tableau n°3 : coût social du stress au travail selon le point de vue de la société

En million d'€	MCV	Dépr	TMS	TOTAL : 963 millions d'€
Soins en santé	56,8	236,0	1,1	
Décès prématurés (/ espérance de vie)	445,2	224,3	0,0	
TOTAL	502,0	460,3	1,1	

Source : Coût du stress : dossier web Stress In : <http://www.inrs.fr/>

Du point de vue de la société, ce coût inclut le prix des soins augmenté du coût des décès prématurés comparé à l'espérance de vie moyenne de la population considérée. Le coût estimé des cas attribuables au stress d'origine professionnelle est de 963 millions d'euros, pour les trois types de pathologies (MCV, Dépr et TMS).

Les répercussions du stress au travail sont néfastes pour la santé des salariés et coûteuses pour la société. Les MCV ont un coût plus élevé (502 millions d'euros) que les Dépr (460,3 millions d'euros).

III- LES MESURES DE PREVENTION DU STRESS PROFESSIONNEL

En Algérie, il n'existe pas encore d'obligation réglementaire à la prévention du stress au travail. Pour les pays Européens, la prévention de ce risque s'inscrit dans la démarche globale de prévention des risques professionnels.

En réalité, « Il n'existe aucun médicament spécifique contre le stress »¹⁰⁵. Dans le monde du travail, la lutte et la prévention du stress se font à trois niveaux : au niveau de l'organisation et de l'environnement de travail, au niveau du management et au niveau de l'individu lui-même.

Selon Cooper et Coll : « La prévention du stress au travail représente un moyen par lequel une organisation peut non seulement réduire ou limiter les coûts pour ses employés malades, mais peut aussi maintenir positivement et améliorer la santé de l'organisation et sa

¹⁰⁵ HIBO. Sarah, « Le stress au travail », FPS, Bruxelles, 2010, P9. In De Ridder J. « Le stress. Nécessaire mais pas fatal », Service promotion de la santé, union nationale des mutualistes, 2007, P11.

productivité »¹⁰⁶. Une fois le stress professionnel reconnu comme la conséquence de différents facteurs et comme un réel danger pour les individus (travailleurs) et l'entreprise, des mesures peuvent être prises pour réduire les effets des situations de travail stressantes en améliorant les capacités des travailleurs à mieux s'adapter à la situation et à mieux gérer leur stress, et aussi pour mieux conserver la bonne santé de l'entreprise.

1-Les différents types de prévention du stress professionnel

Plusieurs actions peuvent être entreprises pour prévenir le stress professionnel. L'organisation qui souhaite intervenir, peut le faire à trois niveaux : primaire, secondaire et tertiaire

1-1-Prévention primaire

Selon l'OMS « la prévention primaire correspond à l'action sur l'ensemble des facteurs de risque permettant d'éviter, si possible, l'apparition d'une maladie (cette action se situe tant au niveau individuelle que collectif) »¹⁰⁷. Cette prévention suppose d'éviter les risques en identifiant et en les évaluant avant que ces derniers provoquent des troubles. La prévention primaire donne une place importante à l'information, pour que les individus puissent mieux identifier et comprendre le risque (stress professionnel). Selon Kovess Mafesty Vivienne : « l'ensemble des salariés devraient recevoir des formations préventives afin d'apprendre à mieux gérer leur stress, développer leur capacité d'adaptation au changement et leur estime personnelle. En outre, pourraient être systématisées des actions de sensibilisation sur les risques psychosociaux afin de pouvoir en déceler les signes avant-coureurs chez eux leurs collègues et leur entourage »¹⁰⁸. Ces opérations de sensibilisation et d'information peuvent utiliser de multiples canaux : organisation de conférences à destination des salariés, réalisation d'un site Internet dédié, distribution de dépliants, partenariat avec les Services de santé au travail.

L'intervention de prévention primaire inclut plusieurs composantes :

¹⁰⁶ BRUN J.P & FOURNIER P.S, « La santé et la sécurité au travail, problématiques en émergence et stratégies d'intervention », op.cit. P39, in www.Pulaval.com.

¹⁰⁷ OMS, « Organisation du travail et stress : Approche systématiques des problèmes à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux », Série Protection de la santé des travailleurs, N°3,2004. In www.who.fr.

¹⁰⁸ ALBERT. E & SAUNDER. L « Comment l'entreprise peut-elle agir face au stress de ses collaborateurs », édition d'organisation, paris, 2010, P156.

-Encourager un style de "management participatif"¹⁰⁹ qui contribue à :

- améliorer les relations supérieurs/employés;
- augmenter le degré de participation aux décisions des employés;
- bonifier le sentiment d'appartenance des employés.

-Offrir de la formation aux employés qui les Permettre de développer de nouvelles connaissances et compétences peut :

- leur éviter une surcharge qualitative de travail;
- leur permettre de progresser dans leur carrière;
- leur permettre éventuellement d'accepter plus de responsabilités, de pouvoir et d'autonomie;
- être perçu comme une forme de reconnaissance.

-Tenir régulièrement des réunions de groupe ou d'équipe qui offre l'occasion de :

- Clarifier les rôles, les responsabilités et les pouvoirs de chacun;
- Préciser les attentes, les buts et les objectifs de chacun;
- Offrir de la reconnaissance, du soutien social et de la rétroaction;
- Partager de l'information sur les activités de l'entreprise;
- Discuter des problèmes existants et d'exprimer les solutions souhaitées;
- Echanger avec le supérieur et les collègues;
- Évaluer si la charge de travail respecte les limites des employés.

-Déterminer quelles sont les composantes de chaque poste de travail (analyse des postes et des tâches) qui peut permettre de:

- Etablir s'il y a surcharge de travail;
- Clarifier les rôles, les responsabilités et les pouvoirs rattachés à ce poste;
- Préciser les attentes, les buts et les objectifs;
- Diminuer certains risques liés à l'environnement et aux conditions de travail

-Procéder à une appréciation annuelle de la contribution des employés qui peut permettre de:

- Transmettre leurs objectifs de carrière et d'en établir un plan;
- Leur transmettre de l'information sur les activités de l'entreprise;
- Parler avec eux des problèmes auxquels ils font face et d'exprimer les solutions souhaitées;
- Evaluer si la charge de travail respecte leurs limites.

¹⁰⁹ Approche globale de la prévention des risques au travail, elle se base sur un référentiel et suit une démarche de changement qui doit être animée et soutenue.

1-2-Prévention secondaire

Selon l'OMS : « La prévention secondaire est la prise en charge du problème au tout début de l'apparition de trouble qui peut ainsi être enrayeré »¹¹⁰. Cette prévention vise la détection des maladies à un stade précoce où il est possible d'éviter les complications. Donc elle vise à limiter les effets sur les travailleurs présentant déjà des symptômes. Cette prévention permet aux individus de gérer plus efficacement les exigences et contraintes du travail en améliorant leurs stratégies d'adaptation aux sources du stress ou en renforçant leur résistance en soulageant les symptômes associé à ce risque.

L'intervention de prévention secondaire peut prendre plusieurs aspects :

- La formation des individus à développer des compétences spécifiques à mieux gérer divers types de situation de stress (gestion de temps, des conflits, développement de l'intelligence émotionnelles....) ou à développer des capacités psychologiques (attitudes mentale efficace, contrôle des émotions).
- La possibilité de pratiques de relaxant d'exercices physiques ou de la sieste au sien de l'entreprise ;
- L'amélioration de l'hygiène de vie afin d'accroître la résistance de l'organisme au stress (activités sportifs, éducation nutritionnelles,.....) ;
- L'instauration d'espace de dialogue au sein de l'entreprise et la mise en place de procédures de médiation pour intervenir précocement lors de situations difficiles ;

1-3-La prévention tertiaire

Selon l'OMS la prévention tertiaire : « tous les actes destinés à diminuer la prévalence des incapacités chroniques ou des récidives dans la population donc à réduire les invalidités fonctionnelles dues à la maladie »¹¹¹. Pour l'entreprise, elle consiste à mettre en place des mesures d'accompagnement des travailleurs (ergonomie).

L'intervention de prévention tertiaire peut prendre plusieurs aspects :

-Programme de retour au travail

- Maintien du lien d'emploi avec la personne absente;
- Mesures de soutien à l'emploi, par exemple : retour progressif, assignation temporaire, suivi médical.

¹¹⁰ ALBERT. E & SAUNDER. L « Comment l'entreprise peut-elle agir face au stress de ses collaborateurs », op.cit. P157.

¹¹¹ OMS, « Organisation du travail et stress : Approche systématiques des problèmes à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux », Série Protection de la santé des travailleurs, N°3,2004. In www.who.fr

-Programme d'aide aux employés

- Évaluation des besoins;
- Aide à court terme au moyen de rencontres individuelles ou de groupe; interventions téléphoniques;
- Références vers des ressources spécialisées (médecins, psychologues, psychiatres, travailleurs sociaux, orienteurs, avocats).

L'efficacité en termes de prévention repose sur une intervention simultanée auprès de plusieurs populations d'acteurs, et intégrant les différentes étapes de la prévention, aussi bien primaire que secondaire.

2-La démarche de prévention

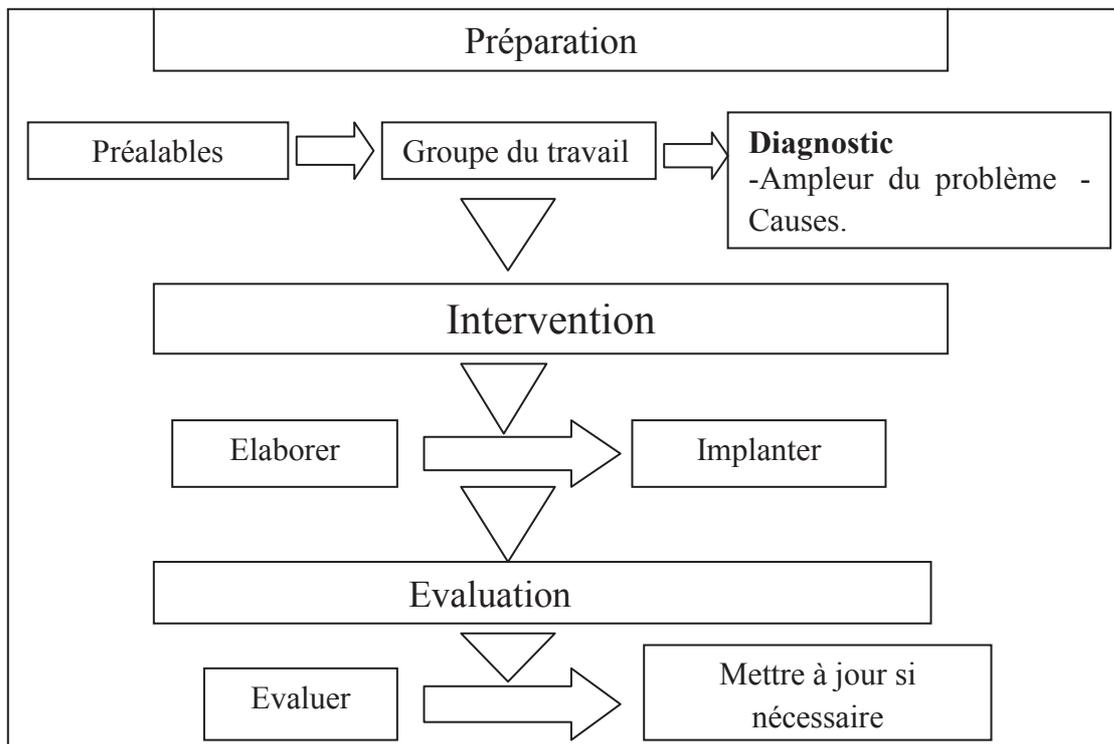
Le stress au travail est un sujet complexe car il nécessite une connaissance approfondie des mécanismes psychologiques, biologiques et sociologiques. L'entreprise ne sait donc pas toujours comment s'attaquer à cette problématique. Afin de déterminer la meilleure stratégie de prévention, la mise en place des démarches de prévention sur le stress professionnel.

Pour que la démarche de prévention soit efficace, l'entreprise doit prendre conscience de l'existence de contraintes professionnels génératrices de stress, définir des objectifs pour réduire ces facteurs de stress et se doter des ressources suffisantes pour y arriver.

2-1- Les différentes étapes de la démarche de prévention

Ces étapes consistent à élaborer des stratégies d'interventions préventives du stress chez les employés, dans le but d'améliorer la concordance entre les aspirations des individus et les exigences de l'environnement du travail.

Schéma n°5: Les étapes de la démarche de prévention sur stress professionnel



Source : IRSST « La prévention du stress au travail », université Laval, Canada, 2003.

-Préalables

Avant d’entreprendre toute démarche en prévention des problèmes de stress au travail, il est essentiel d’obtenir "l’engagement"¹¹², le soutien et la participation de la direction de l’entreprise.

-Mettre en œuvre un groupe du travail

Le programme de prévention doit se faire de manière structurée, il est nécessaire de mettre en œuvre un groupe ou un comité pour couvrir et contrôler la démarche. Ce groupe doit être :

- Réunir des représentants des employés et des gestionnaires, la direction ainsi que divers intervenants concernés par la problématique;
- Préciser les tâches, les rôles, les responsabilités et les pouvoirs de ses membres;
- Établir les ressources financières et techniques disponibles;
- Assurer l’information aux membres du personnel tout au long de la démarche.

¹¹² Pour donner une suite aux recommandations du groupe de travail, et s’assurer de l’appui des travailleurs et de leurs représentants.

-Procéder à un diagnostic

Lors d'une consultation chez le médecin, va poser un diagnostic pour savoir comment la prévention du stress au travail doit être agie. Pour réaliser ce diagnostic, il faut d'abord, déterminer l'ampleur du problème et identifier les causes.

-Déterminer l'ampleur du problème

Consiste essentiellement à déterminer quels sont les conséquences du stress professionnel sur les individus et sur l'entreprise. Pour ce faire, il faut recueillir les différentes données qui peuvent permettre de déterminer l'ampleur du problème. Il s'agit de données sur les absences de courte et de longue durée, sur le nombre et le type de consultations au programme d'aide aux employés (PAE) ou encore sur les coûts reliés aux assurances collectives. C'est cette étape qu'on va établir, par exemple, si certaines catégories d'emplois ou certains départements sont plus à risque.

-Identifier les causes du problème

Il s'agit de déterminer quelles sont les raisons qui expliquent la présence des facteurs du stress professionnel dans l'entreprise. Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour faire de la prévention. par exemple : observer les conditions de travail et de l'environnement, procéder à des entrevues individuelles ou de groupe avec les employés, mettre en œuvre des groupes de discussion pour faire ressortir les principaux problèmes éprouvés ou encore distribuer un questionnaire à l'ensemble du personnel. En connaissant bien les risques auxquels les individus sont confrontés, on s'assure de viser juste et ainsi d'obtenir de meilleurs résultats.

-Elaborer les interventions

Avant de mettre en œuvre de nouvelles mesures de prévention, l'entreprise a un avantage de faire l'inventaire de celles déjà présentes afin d'utiliser au maximum les ressources qui sont à sa disposition. Par exemple, plusieurs pratiques de gestion peuvent contribuer de manière importante à diminuer l'apparition de problèmes de stress au travail. Il suffit souvent de les améliorer pour qu'elles produisent des résultats intéressants. Ainsi, les réunions d'équipe peuvent devenir l'occasion d'offrir de la reconnaissance. Elles peuvent aussi améliorer la circulation de l'information et donner aux travailleurs l'occasion de participer aux décisions.

Il est très important de déterminer précisément quels sont les objectifs qui peuvent être atteints. Ces objectifs doivent être clairs, réalistes et mesurables. De cette façon, il sera possible de mesurer l'efficacité des stratégies de prévention, par exemple (fixer comme objectif « de diminuer de X%, le taux d'absentéisme au cours de la prochaine année »).

Il est également essentiel de combiner des interventions de niveaux primaire, secondaire et tertiaire. En étant à la fois orientées sur la réduction ou l'élimination des sources de stress, sur l'apprentissage d'habiletés individuelles pour gérer les situations problématiques et sur le traitement des personnes et leur retour au travail, les interventions risquent d'engendrer des impacts beaucoup plus importants.

Une fois complété, le plan d'action devra être présenté à la direction ou à tout autre comité décisionnel de l'entreprise afin d'être approuvé.

-Mettre les interventions en place

La mise en place des interventions permet une vision claire des tâches à accomplir, des responsabilités de chacun, des délais requis et des ressources financières nécessaires. Il faut également veiller à intégrer les activités de prévention au fonctionnement habituel de l'entreprise.

La prévention des facteurs du stress au travail doit devenir partie intégrante de la stratégie de santé et de sécurité au travail de l'entreprise. Enfin, il est recommandé de mettre en place dès le début des actions qui donnent rapidement des résultats. Ainsi, le personnel est à même de constater que l'entreprise respecte ses engagements.

-Evaluer les interventions et assurer leur mise à jour

Pour s'assurer que les mesures implantées sont efficaces, l'entreprise doit prévoir un mécanisme d'évaluation continue. Il est essentiel de vérifier si ses objectifs ont été atteints. Si c'est le cas, elle pourra poursuivre la stratégie utilisée, sinon elle devra corriger sa démarche de prévention pour faire en sorte qu'elle produise les résultats escomptés.

Toute démarche de prévention implique habituellement une prise en charge des problèmes par le milieu. Elle requiert notamment un diagnostic en profondeur de la situation qui prévaut au sein de l'entreprise de même que la mise en œuvre d'un groupe de travail structuré. La conduite d'une telle démarche doit également se faire dans le respect de certaines règles, et ce, tant pour l'élaboration que pour la mise en place des stratégies préventives. En effet, il est préférable de mettre en œuvre des interventions spécifiques au contexte de l'entreprise, de combiner les niveaux de prévention primaire, secondaire et tertiaire, et de privilégier une intervention étape par étape. Enfin, il est essentiel d'évaluer régulièrement les interventions et de procéder à leur mise à jour.

Et selon le BIT « la lutte contre le stress au travail représente sans doute l'un des grands défis que devront relever les gouvernements, les employeurs et les syndicats au cours des années à venir. Car les entreprises qui auront le plus de chances de réussir à l'avenir

seront celles qui aideront les travailleurs à faire face au stress et qui réaménageront soigneusement le milieu de travail afin qu'il soit mieux adapté aux aspirations humaines »¹¹³.

CONCLUSION

Le stress est une réaction de survie, saine et courante qui fait partie de la vie. Ce n'est que lorsque ce stress devient chronique et que l'individu ne parvient pas trouver rapidement une réponse adéquate qu'il est néfaste pour la santé. La capacité à faire face à ce stress varie en fonction des individus et de la situation. Certaines situations de travail, certains comportements... sont plus propices au développement du stress chronique.

D'après tous ce qui est traités dans ce chapitre, on constate que le stress professionnel constitue un réel problème pour les travailleurs et les entreprises qui l'emploient. A mesure que les entreprises et l'environnement de travail se transforment, la nature des problèmes de stress rencontrés par les travailleurs évolue aussi.

Il est important que les problèmes de stress dans l'entreprise soient constamment surveillés. En outre, il est important non seulement de détecter les problèmes de stress et de les gérer, mais aussi de promouvoir des conditions de travail saines et de réduire les aspects nocifs du travail.

¹¹³ LEGERON. Patrick: « Le stress professionnel », information psychiatrique, volume 84, N° 9, novembre 2008. p818.

CHAPITRE III

**ETUDE DE L'IMPACT DU STRESS PROFESSIONNEL SUR LA SANTE
DES TRAVAILLEURS AU NIVEAU DES ENTREPRISES DE LA
COMMUNE DE BEJAIA**

CHAPITRE III : Etude de l'impact du stress professionnel sur la santé des travailleurs au niveau des entreprises de la commune de Bejaia***INTRODUCTION***

Certes, le stress professionnel est considéré comme une conséquence majeure des mauvaises conditions de travail, et comme un facteur de risque qui engendre des répercussions néfastes sur la santé des travailleurs.

L'évaluation de l'impact du stress professionnel sur la santé des travailleurs dans les entreprises de la commune de Bejaia est liée à plusieurs indicateurs qui seront présentés dans l'analyse des résultats de notre enquête (secteurs d'activités (publics ou privés), l'âge, l'expérience, facteurs contribuant à l'apparition de ce risque). Ces derniers permettront de déterminer l'effet du stress professionnel sur l'état de santé physique et mentale des travailleurs, ainsi le lien entre la dégradation de cette dernière et les moyens de prévention mis en œuvre par les travailleurs et les entreprises en matière de santé et de sécurité au travail. Afin d'évaluer l'impact du stress professionnel sur la santé des travailleurs de la commune de Bejaia, nous avons procédé à une enquête sur le terrain pour comparer le cadre normatif avec la réalité.

Ce chapitre sera consacré exclusivement à notre étude empirique. Il est composé de deux sections. La première a pour objet de présenter la méthodologie et le déroulement de l'enquête. La deuxième sera consacrée à la présentation et à l'analyse des résultats de l'enquête.

I - METHODOLOGIE ET CARACTERISTIQUES GENERALES DE L'ENQUETE

L'enquête est un outil d'observation très performant, qui consiste à collecter des réponses ou des informations auprès d'un nombre assez important de personnes. Selon Rossi & all, « les enquêtes ne se définissent pas par leur contenu mais par leur méthode. La méthode d'enquête peut paraître plus proche de l'observation que de l'expérimentation, en ce qu'elle ne suppose pas de modification délibérée de la situation dans laquelle se trouvent les individus dont les comportements sont objets de l'étude. Elle se propose d'observer ces individus dans leur environnement habituel »¹¹⁴.

¹¹⁴BENATIA Yacine, « l'épuisement professionnel chez les infirmiers urgentistes », Mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de Magister en psychologie clinique, Université MENTOURI de Constantine, Algérie, 2008, P 153.

L'enquête se veut un outil d'étude permettant d'obtenir des informations correspondant aux objectifs, afin d'évaluer ou de changer par la suite une situation donnée. Pour cela une méthode d'étude s'avère nécessaire et même indispensable pour explorer et déterminer notre objet et notre choix méthodologique.

1- Méthodologies de l'enquête

Notre quête permet d'évaluer "l'impact du stress professionnel sur la santé des travailleurs au niveau des entreprises de la commune de Bejaia". Il est difficile de réaliser une étude qualitative sur le stress, car c'est un élément subjectif et difficile à mesure, c'est pour cela on a choisi d'effectuer une recherche quantitative.

2-L'objectif de l'enquête

Le cas théorique nous montre que le stress professionnel a des répercussions néfastes sur la santé des travailleurs à cause des mauvaises conditions de travail (stresseurs). Cette enquête a été conçue dans le but de connaître la fréquence de stress professionnel vis-à-vis des travailleurs de l'entreprise Algérienne, et aussi de démontrer le degré d'influence de ce risque sur leurs santé, ainsi de savoir si les travailleurs apprends à gérer leurs stress, car ils seraient d'autant plus efficaces auprès du la productivité de l'entreprise, et la qualité du travail n'en serait que meilleure, et les travailleurs seraient les premiers à en profiter, et enfin de démontrer si l'entreprise Algérienne peut agir d'une façon préventive sur la pénibilité des travailleurs en mettant en place des démarches de prévention contre le stress professionnel.

3- Outil de recueil de données

Dans cette enquête on a utilisé un questionnaire, afin de recueillir les données, qui vont permettre d'effectuer la recherche, on a choisi cet outil parce que c'est un moyen efficace pour obtenir des résultats quantitatifs. On a opté dans ce travail pour des questionnaires, composés de questions fermées et simples, ainsi on a évité les questions ouvertes dans le but d'avoir des réponses très précises et cohérentes. Notre questionnaire est composé de trois axes principaux :

3-1-Information personnelles pour l'identification de l'enquêté : cet axe comporte une fiche descriptive des enquêtés : âge, sexe, secteur d'activité. Ces informations vont nous servir comme des facteurs explicatifs et exogènes affectant les variables que nous souhaitons analyser (Question N° 01 à question N° 04).

3-2- Evaluation de la perception des facteurs du stress professionnel : dans cet axe, nous essayons d'estimer la nature des facteurs (conditions de travail) qui peuvent contribuer à

l'apparition de stress à travers l'utilisation de quelques "critères"¹¹⁵ de modèle du KARASEK, (Question N°5 à question N°12).

3-3- Evaluation des effets du stress sur la santé des travailleurs : dans cet axe nous avons pour ambition de vérifier si il existe des incidences néfastes sur la santé des travailleurs en prend en comptes le lien entre les facteurs de stress, et de vérifier si les employés et leurs entreprises mis en œuvre des méthodes de prévention contre ce risque, (Question N°13 à question N°22).

4- Echantillon

Cette enquête porte sur un échantillon composé des (150) travailleurs des entreprises de la commune de Bejaia, parmi les entreprises que nous avons consultées on a : (SPA GESI-TP FILIALE GENI-SIDER, SARL IDRISOU FABRICATION, EURL EST-COLOR, CEVITAL, SONATRCK). Cet échantillon est constitué de deux types d'entreprises, public comprend (75) personnes, et privé comprend (75) enquêtés. Ces entreprises ont été choisies selon la capacité d'accueillir des réponses souhaitables.

5- Contrôle des questionnaires

On a fait le contrôle de questionnaire par :

- La vérification de nombre de questionnaires remis ;
- Une vérification quotidienne des questionnaires et notamment la cohérence des réponses;
- Le contrôle des oublis ou les erreurs des personnes interrogées ;
- Une numérotation de tous les documents d'enquête et relever par numéro les documents incomplets.

6- Le déroulement de l'enquête par questionnaire

Notre enquête est réalisée auprès d'un échantillon constitué essentiellement des travailleurs des entreprises (publics et privés) de la commune de Bejaia. Les étapes de déroulement de l'enquête sont mentionnées ci-dessous :

- **Mars 2013** : élaboration du questionnaire qui a nécessité une documentation et une collaboration des travailleurs. Pour confirmer que le questionnaire est affiné et assuré, on a réalisé une pré-enquête sur quelques personnes et collègues de notre établissement. Ceci nous a permis d'examiner la qualité de questionnaire, et de corrigé l'ordre et la formulation de certaines questions.

¹¹⁵ Questionnaire de KARASEK qui se base sur trois dimensions : exigences de travail, l'autonomie et le soutien social. Malheureusement nous n'avons pris que quelques facteurs de ses dimensions à cause de manque de temps, et de contenu de notre questionnaire sur un troisième axe.

- **Avril 2013** : réalisation de l'enquête, cette étude a été réalisée par nous et notre encadreur. Avant chaque distribution d'un questionnaire une explication sur l'enquête a été effectuée. On a travaillé à partir d'un échantillon de 150 travailleurs en tenant compte des résultats obtenus par la distribution de 250 questionnaires aux travailleurs. Sur les 250 documents (2 pages recto & verso), 41 sont éliminés et 59 n'ont pas été retournés.
- **Mai 2013** : dépouillement et traitement des données des questionnaires récupérés.

7- Outil d'analyse de données

L'analyse des données obtenues a été effectuée par le biais de logiciel SPSS version 17 et Excel, qui permettent d'obtenir des résultats sur les stressés, et l'impact de ce dernier sur leur santé, ces résultats seront retranscrits sous forme de statistiques. Afin de mieux les visualiser, on a choisi de les présenter sous forme d'histogramme. L'analyse des questions permet d'affirmer ou d'infirmer l'utilité de l'impact du stress professionnel sur la santé des travailleurs.

8- Les problèmes et les difficultés rencontrés

Durant notre étude un ensemble de difficultés ont empêché le bon déroulement de notre travail on peut citer :

- Manque de données et de littérature concernant notre thème en Algérie.
- La taille de notre échantillon est insuffisante pour espérer atteindre un degré de représentativité acceptable malgré l'effort fourni spécifiquement pour cet objectif, l'accès à l'information est très difficile, plus exactement le souci est que certains travailleurs refusent carrément de tenir le questionnaire et, d'autres, n'ont pas un niveau de scolarisation suffisant qui leur a permis de comprendre le contenu de questionnaire ce qui nous a poussé à prendre beaucoup de temps pour leur expliquer d'une manière précise.
- Le manque de temps a rendu difficile le traitement des données et certaines insuffisances que comporte notre questionnaire (par exemple nous n'avons pas pris toutes les questions de modèle de KARASEK car il faut au moins 6 mois pour les vérifier au niveau de nos entreprises).
- Prendre beaucoup de temps pour maîtriser le logiciel SPSS.

II- ANALYSE ET DISCUSSION DES RESULTATS DE L'ENQUETE

Dans cette section, nous présenterons les résultats de l'enquête et ensuite, nous ferons une analyse descriptive des résultats et enfin, nous interpréterons de manière approfondie dans une partie analyses et discussions.

1-Identification des enquêtés

Notre échantillon comporte 150 salariés qui travaillent dans des entreprises publiques et privés.

Tableau n° 4: Répartition des enquêtés selon le secteur d'activité, sexe, et tranches d'âges.

Caractéristiques								
Secteur d'activité				Tranche d'âge				Total
				[20-30[Ans	[30-40[Ans	[40-50[ans	[50-60] Ans	
Public	Sexe	Homme	Effectif	6	17	11	5	39
			%	50,0%	53,1%	45,8%	71,4%	52,0%
	Femme	Effectif	6	15	13	2	36	
		%	50,0%	46,9%	54,2%	28,6%	48,0%	
	Total		Effectif	12	32	24	7	75
			%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Privé	Sexe	Homme	Effectif	11	17	10	4	42
			%	68,8%	60,7%	52,6%	33,3%	56,0%
	Femme	Effectif	5	11	9	8	33	
		%	31,3%	39,3%	47,4%	66,7%	44,0%	
	Total		Effectif	16	28	19	12	75
			%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

On a interrogés (**52,0%**) des hommes, et (**48,0%**) des femmes de secteur publics, pour le secteur privés on a (**56,0%**) des hommes et (**44,0%**) des femmes.

1-2-Répartition du stress professionnel selon les différentes variables.

Les tableaux et figures cités ci-dessous nous donnent des résultats constatés.

1-2-1-Le stress professionnel

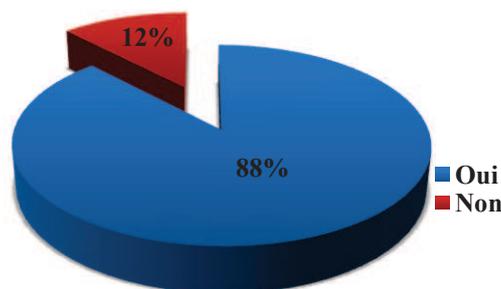
Le tableau n° 5 et la figure n° 2 représentent les résultats constatés par apport au stress au travail.

Tableau n°5 : Répartition des enquêtés selon le stress professionnel

Stress professionnel	Effectifs	%
Oui	132	88,0%
Non	18	12,0%
Total	150	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n° 2 : Répartition des enquêtés selon le stress professionnel



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données du tableau n°5.

Nous constatons que la quasi-totalité des enquêtés sont stressés qui s'élève (88,0%) cela s'explique par la présence des mauvaises conditions de travail, manque d'hygiène et de sécurité.

1-2-2-Stress professionnel selon le secteur d'activité

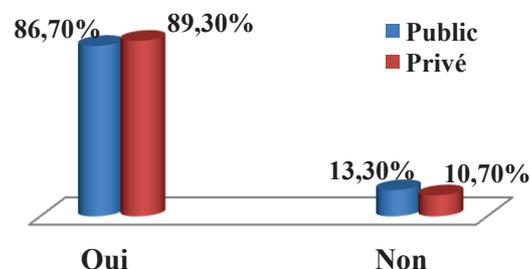
Le tableau n° 6 présente la répartition des enquêtés selon le stress et leur secteur d'activité.

Tableau n° 6: Répartition de des enquêtés selon le stress professionnel et le secteur d'activité

Caractéristiques			Secteur d'activité		Total
			Public	Privé	
Stress	Oui	Effectif	65	67	132
		%	86,7%	89,3%	88,0%
	Non	Effectif	10	8	18
		%	13,3%	10,7%	12,0%
Total		Effectif	75	75	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013)

Figure n° 3: Répartition des enquêtés selon le stress et le secteur d'activité



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°6.

.Les enquêtés font parties de secteur privé déclarent plus fréquemment stressés (89,3%), par apport à ceux de secteur public (86,7%). Il n'existe pas vraiment une disparité du stress entre les deux secteurs, mais on a constaté que le secteur privé est le plus répandu, soit une différence de 2.6%. Ce constat peut être lié à la façon dont l'entreprise est dirigée, c'est-à-dire dans l'entreprise peut exercer plus de la pression, plus de la concurrence avec d'autres entreprises du fait de réalisé des profits performants.

1-2-3-Stress selon le sexe

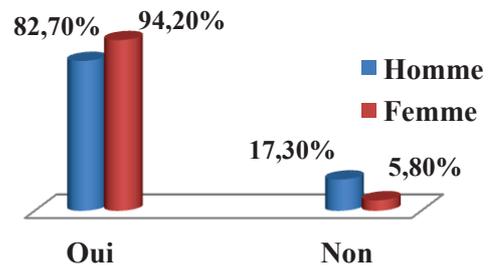
Le tableau n° 7 et la figure n° 4 représentent la répartition des enquêtés en fonction de stress et leur (sexe).

Tableau n° 7: Répartition des enquêtés selon le stress professionnel et leur sexe

Caractéristiques			Sexe		Total
			Homme	Femme	
Stress	Oui	Effectif	67	65	132
		%	82,7%	94,2%	88,0%
	Non	Effectif	14	4	18
		%	17,3%	5,8%	12,0%
Total	Effectif	81	69	150	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

Source : Enquête personnelle (Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°4 : Répartition des enquêtés selon le stress professionnel et leur sexe



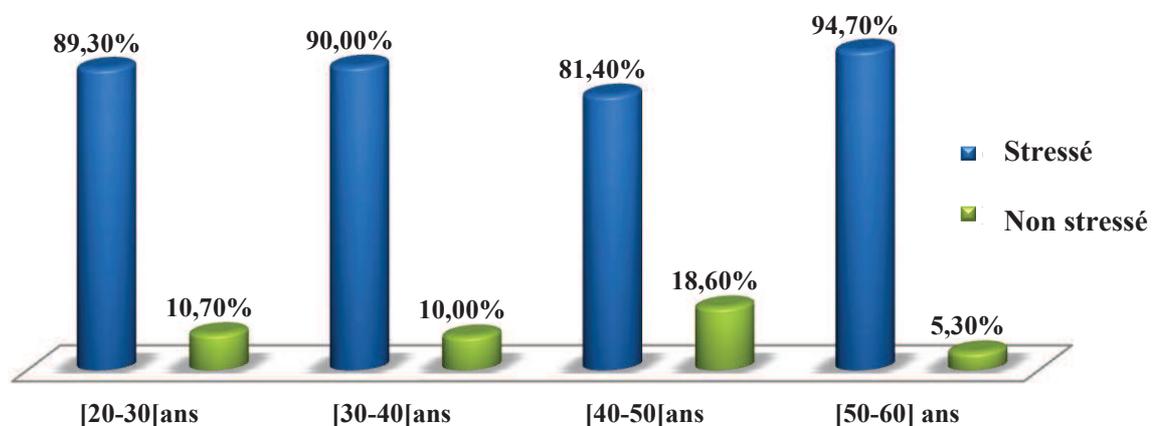
Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°7.

Nous constatons que les femmes sont plus stressées (94,20%) que les hommes (82,70%). Les femmes sont plus sensibles que les hommes face aux tensions quotidiennes endurées par la charge de travail ainsi que la confrontation avec la souffrance. À cela s'ajoutent les différentes interventions lors des situations de crise, qui les obligent à déployer un effort émotionnel et mental plus important. Face à ces interventions qui dépassent les capacités adaptatives, elles trouvent plus de difficultés à supporter les différentes sollicitations provenant des supérieurs et des collègues, ce qui réduit ainsi leur capacité à faire face aux situations stressantes.

2-1-4-Stress selon les tranches d'âges

La figure n° 5 représente la répartition des enquêtés selon le stress et les tranches d'âges.

Figure n° 5: Répartition des enquêtés selon le stress professionnel et les tranches d'âges.



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

Selon la figure ci-dessus, nous remarquons que l'intensité du stress s'élève au fur et à mesure que l'âge avance, mise à part une élévation moins importante sur la tranche d'âge [40- 50[ans. Ce résultat atteste que plus les travailleurs avancent dans l'âge, plus ils seront stressés au travail. Ce constat met l'accent sur la vulnérabilité des travailleurs âgés à l'égard du stress professionnel du fait que la fin de carrière semble être difficile où plus tôt les travailleurs affrontent des situations plus stressantes, du fait que l'âge entraîne une altération au plan psychologique et aussi physique. On peut dès lors avancer que l'âge est considéré comme un facteur discriminatoire en faveur de l'apparition du stress professionnel.

2-1-5-Stress en fonction de l'expérience professionnelle

Le tableau n° 8 représente la répartition des enquêtés selon le stress professionnelle.

Tableau n° 8 : Répartition des enquêtés selon le stress professionnel et l'expérience professionnelle

Caractéristiques		Expérience professionnelle							Total	
		[1-5[Ans	[5-10[ans	[10-15[Ans	[15-20[ans	[20-25[Ans	[25-30[Ans	Plus de 30 ans		
Stress	Oui	Effectif	30	40	21	19	5	14	3	132
		%	88,2%	90,9%	100%	79,2%	55,6%	93,3%	100%	88%
	Non	Effectif	4	4	0	5	4	1	0	18
		%	11,8%	9,1%	,0%	20,8%	44,4%	6,7%	,0%	12%
Total		Effectif	34	44	21	24	9	15	3	150
		%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

La répartition des enquêtés par expérience professionnelle nous permet de dire que l'intensité du stress augmente avec l'expérience professionnelle, mais elle est moins importante pour les deux tranches de [15,20[ans et [20-25[ans.

On peut dire que par rapport au nombre d'années d'expérience, il semble que les travailleurs les plus expérimentés sont les plus touchés par le stress au travail. Donc on peut dire qu'il existe une corrélation entre la variable "*expérience professionnelle*" et l'intensité du stress professionnel. A partir de ce constat, on suppose que les travailleurs les plus expérimentés ne maîtrisent pas assez les stratégies d'adaptation face aux situations stressantes. Alors que les travailleurs les moins expérimentés n'éprouvent pas de vulnérabilité lorsqu'ils rencontrent des contraintes liées aux conditions de travail qui sont mal vécues au plan émotionnel, en d'autre terme, cela peut être expliqué par le fait du l'équilibre entre les

risques parfois dommageables de ces travailleurs moins expérimentés envers leur profession dans laquelle sont soumises, ce qui les mènent à être moins stressés.

2- Evaluation de la perception des facteurs du stress professionnel

Les tableaux qui suivent, présentent la répartition des enquêtés selon le stress professionnel et les différents facteurs de perception de KARASEK. Des histogrammes présentent également la distribution des réponses à ces questions.

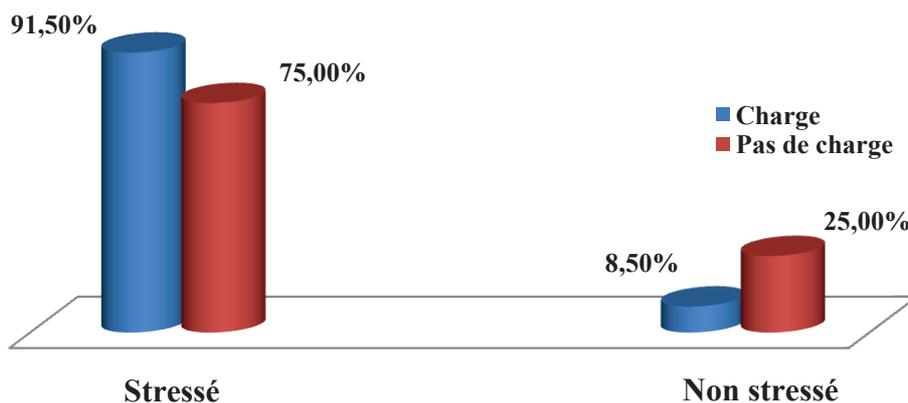
1- Les exigences de travail

La perception des exigences de travail dans l'activité des enquêtés a été évaluée à partir de quatre variables à savoir : charge de travail, disposition du temps nécessaire pour exécuter correctement le travail, la demande de longue période de concentration dans le travail, et les ordres contradictoires reçu de la par des responsables hiérarchiques. Un travail très exigeant mentalement ou physiquement, devient plus stressant à mesure que les exigences du travail (contraintes temporelles) augmentent.

1-1-Stress selon la charge de travail

La figure n°6 présente la répartition des enquêtés selon le stress et la charge de travail.

Figure n° 6 : Répartition des enquêtés selon le stress et la charge de travail.



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des résultats de notre enquête.

Sur les (132) interrogés stressés, (91,5%) déclarent qu'ils ont une charge de travail très importante. Cela confirme que le facteur de charge de travail est corrélé au stress. Cela peut être est dû aux nouvelles formes d'organisations de travail qui ont subi une augmentation de la charge de travail ces dernière années.

1-2-Stress professionnelle selon la durée d'exécution de la tâche

Les résultats représente la répartition des enquêtés selon le stress, et l'exécution de la tâche.

Tableau n° 9: Répartition des enquêtés selon le stress et la disposition du la durée nécessaire pour exécuter la tâche.

Caractéristiques			Durée nécessaire pour exécuter la tâche		Total
			Oui	Non	
Stress	Oui	Effectif	63	69	132
		%	84,0%	92,0%	88,0%
	Non	Effectif	12	6	18
		%	16,0%	8,0%	12,0%
Total		Effectif	75	75	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

D'après les résultats de l'enquête, on remarque que sur les (132) travailleurs stressés, (92,0%) ne disposent pas du temps nécessaire pour exécuter correctement leurs tâches, Ce constat peut être expliqué par le fait que le volume du travail à effectuer dépasse les capacités des travailleurs, ou encore, et dans certains cas, les travailleurs stressés peuvent perturbés la chaine de production.

1-3-Stress et pouvoir hiérarchiques

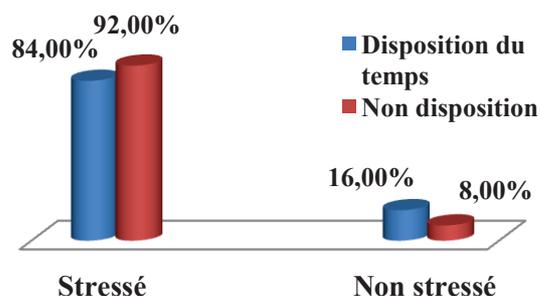
Le tableau n°10 représente la répartition des enquêtés selon le stress et le pouvoir des responsables hiérarchiques sur les travailleurs.

Tableau n° 10: répartition des enquêtés selon le stress et le pouvoir hiérarchiques.

Caractéristiques			Pouvoir hiérarchiques		Total
			Oui	Non	
Stress	Oui	Effectif	93	39	132
		%	89,4%	84,8%	88,0%
	Non	Effectif	11	7	18
		%	10,6%	15,2%	12,0%
Total		Effectif	104	46	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n° 7: Répartition des enquêtés selon le stress et la disposition du la durée nécessaire pour exécuter la tâche.



Source : Graphique réalisé par nos sois à partir des données de tableau n°9.

Sur (132) enquêtés stressés, on trouve que **(89,4%)** de travailleurs sont plus stressés à cause du pouvoir exercé par les supérieurs hiérarchiques. On peut dire que parmi les facteurs les plus stressants dans un milieu professionnel est le lien interpersonnel entre les travailleurs, autrement-dit : les responsables exercent le pouvoir hiérarchique sur les subordonnés ceux qui les incitent à recevoir des situations critiques et stressantes.

2- La latitude décisionnelle (Autonomie)

La latitude de décision (Autonomie) comprend des dimensions en relation avec la possibilité qu'offre le travail de faire usage de ses qualifications et de les développer, et du contrôle sur la tâche qui assure au travailleur une certaine autonomie dans son travail. Cette autonomie a été évaluée à partir de quatre variables à savoir : prendre de décision par soi-même, apprendre des choses nouvelles, effectuation des tâches répétitives, et la nécessité de haut niveau de compétences.

2-1-Stress professionnel et la prise des décisions

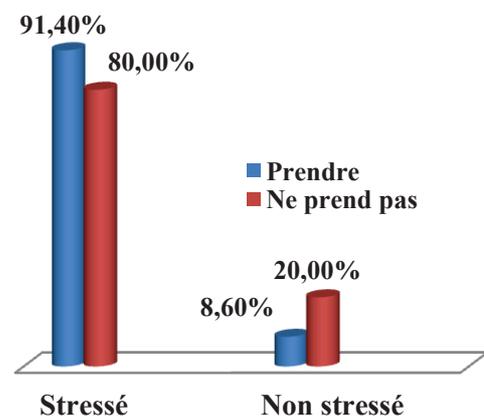
Les résultats ci-dessous représentent si l'intensité du stress peut être influencée par la prise de décision par les travailleurs eux-mêmes.

Tableau n° 11 : Répartition des enquêtés selon le stress et la prise de décisions.

Caractéristiques			Prise des décisions d'une façon autonome		Total
			Oui	Non	
Stress	Oui	Effectif	96	36	132
		%	91,4%	80,0%	88,0%
Non	Non	Effectif	9	9	18
		%	8,6%	20,0%	12,0%
Total		Effectif	105	45	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°8: Répartition des enquêtés selon le stress et la prise de décisions.



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°11.

Nous constatons que la proportion des enquêtés stressés est très élevée **(91,4%)** chez les personnes qu'ils ont l'habilitation de prendre la décision. Cela, peut être expliqué par les caractéristiques et les multitudes des tâches à accomplir.

2-2-Stress et spécialisation des tâches

Les résultats ci-dessous représentent la répartition des enquêtés selon le stress et la spécialisation des tâches

Tableau n° 12 : Répartition des enquêtés selon le stress et la spécialisation des tâches.

Caractéristiques			Effectuer des tâches répétitives		Total
			Oui	Non	
Stress	Oui	Effectif	115	17	132
		%	89,1%	81,0%	88,0%
	Non	Effectif	14	4	18
		%	10,9%	19,0%	12,0%
Total		Effectif	129	21	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

On constate que, la proportion des enquêtés stressés est très élevé (89,10%) aux travailleurs qu'effectuent des tâches répétitives dans le travail. On peut expliquer ce phénomène par le fait que les tâches répétitives engendrent un manque de concentration dans le travail, ce qui induit à des erreurs ou encore à des accidents de travail.

2-3-Stress et niveau de compétence

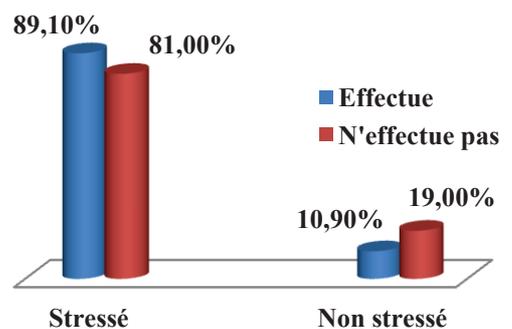
Les résultats mentionnés ci-dessous représentent la relation entre le l'intensité du stress et le niveau de compétence.

Tableau n° 13: Répartition des enquêtés selon le stress et la nécessité d'un haut niveau de compétence au travail.

Caractéristiques			Nécessité d'un haut niveau de compétences		Total
			Oui	Non	
Stress	Oui	Effectif	102	30	132
		%	90,3%	81,1%	88,0%
	Non	Effectif	11	7	18
		%	9,7%	18,9%	12,0%
Total		Effectif	113	37	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

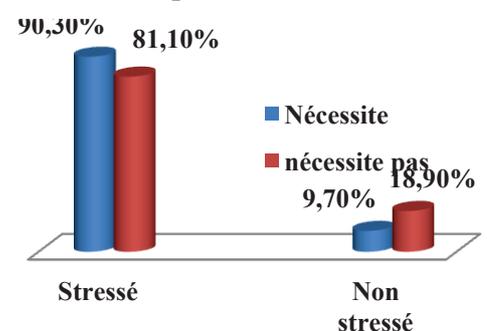
Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n° 9: Répartition des enquêtés selon le stress et la spécialisation des tâches



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°19.

Figure n°10 : Répartition des enquêtés selon le stress et la nécessité d'un haut niveau de compétence au travail



Source : Graphique réalisé par nos sois à partir des données de tableau n°13.

On constate que la proportion de personnes stressées est très élevée (**90,3%**) chez ceux qui déclarent que leur travail nécessite un haut niveau de compétence. Ce constat peut être expliqué par la nature de travail qui demande une grande capacité physique ou mentale ou encore un savoir-faire élever pour accomplir et à effectuer la tâche.

3-Soutien social

Le soutien social comprend deux dimensions : le soutien hiérarchique et collégial. L'analyse des réponses aux questions portant sur les relations entre le stress et le soutien social des supérieurs hiérarchiques, des collègues est présentée ci- dessous.

3-1-Stress et le soutien des supérieurs

Le tableau n°21 représente la répartition des enquêtés selon le stress et l'aide des supérieurs à mener la tâche à bien.

Tableau n° 14: Répartition des enquêtés selon le stress et le soutien des supérieurs à mener la tâche à bien.

Caractéristiques			Supérieur aide à mener la tâche à bien		Total
			Oui	Non	
Stress ressenti	Oui	Effectif	59	73	132
		%	83,1%	92,4%	88,0%
	Non	Effectif	12	6	18
		%	16,9%	7,6%	12,0%
Total		Effectif	71	79	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

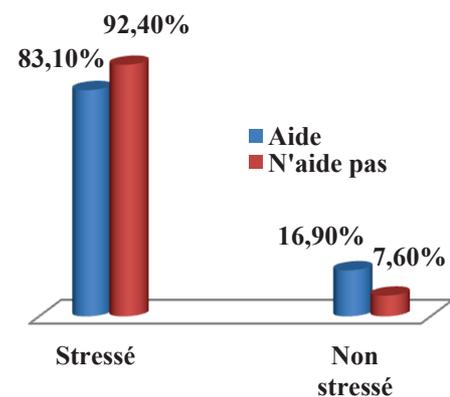
Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

On constate que, (**92,40%**) des travailleurs sont stressés et ne sont pas soutenues par leur supérieurs hiérarchiques, cela peut être est dû à la non intégration sociale des travailleurs entre les subordonnés et les responsables hiérarchiques.

3-2-Stress et conflits

Les résultats ci-dessus représente la répartition des enquêtés selon le stress et les conflits avec les collègues.

Figure n° 11: Répartition des enquêtés selon le stress et le soutien des supérieurs à mener la tâche à bien.



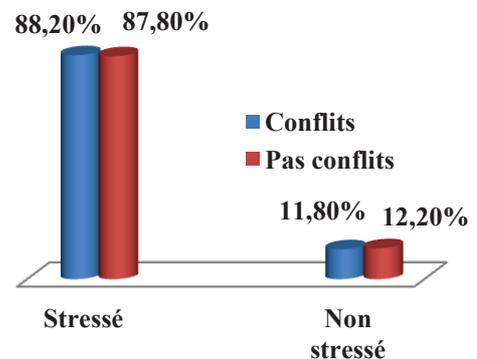
Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°14.

Tableau n° 15: Répartition des enquêtés selon le stress et les conflits avec les collègues.

Caractéristiques			Conflits avec les collègues		Total
			Oui	Non	
Stress	Oui	Effectif	60	72	132
		%	88,2%	87,8%	88,0%
	Non	Effectif	8	10	18
		%	11,8%	12,2%	12,0%
Total		Effectif	68	82	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n° 12: Répartition des enquêtés selon le stress et les conflits avec les collègues.



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°15.

On constate que la proportion des personnes stressés est élevé (88,2%) de la part des enquêtés qui prouvent des conflits avec leurs collègues, On peut dire que les conflits relationnels entres salariés est source de situations de stress et que le milieu de travail n'offre pas ces conditions favorables et par l'inégalité sociale au travail.

D'après les résultats de l'enquête, nous constatons qu'il existe une relation entre une forte demande psychologique, une faible autonomie et un faible soutien sociale, mais on ne peut pas dire qu'il existe une situation de tension au travail (job strain) dans l'entreprise Algérienne, car on n'a pas testé tous les questions de modèle de KARASEK.

3-Evaluation des effets du stress sur la santé des travailleurs

Les tableaux ci-dessous représentent la distribution des réponses aux questions posées sur les répercussions du stress sur la santé, consommation médicale, et la prévention antistress.

1-Effets du stress selon plusieurs facteurs

Les tableaux et figures ci- dessous représentent la répartition des incidences du stress en fonction de différentes variables (sexe, secteur d'activité, âges,.....)

1-1-Stress et incidences sur la santé

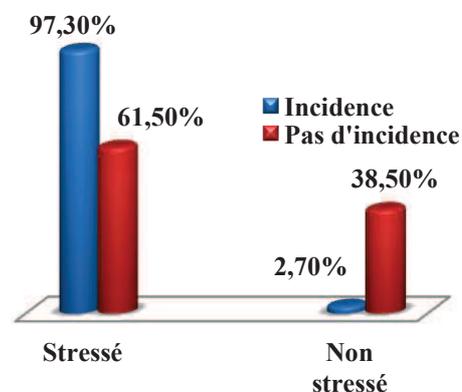
Le tableau n°16 représente la répartition des enquêtés selon le stress et incidences nocives sur la santé.

Tableau n°16 : Répartition des enquêtés selon le stress et les incidences sur leur santé.

Caractéristiques			Incidences nocives sur la santé		Total
			Oui	Non	
Stress	Oui	Effectif	108	24	132
		%	97,3%	61,5%	88,0%
	Non	Effectif	3	15	18
		%	2,7%	38,5%	12,0%
Total		Effectif	111	39	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°13 : Répartition des enquêtés selon le stress et les incidences sur leur santé.



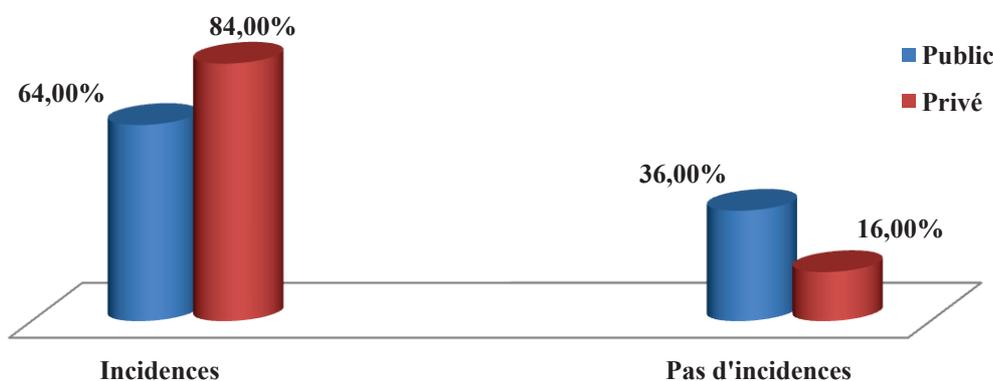
Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°16.

Les résultats montrent que (97,3%) des personnes stressées considèrent que le stress influence négativement leur santé. Ce résultat peut être expliqué par la relation entre les conditions de l'environnement de travail et l'intensité de stress (qu'on l'avait testé par le questionnaire de KARASEK).

1-2-Incidences du stress en fonction des secteurs d'activités

La figure n°14 représente la répartition des enquêtés selon le stress et l'incidence nocives sur la santé.

Figure n°14 : Répartition des enquêtés selon l'incidence du stress sur leur santé et le secteur d'activité.



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de notre enquête.

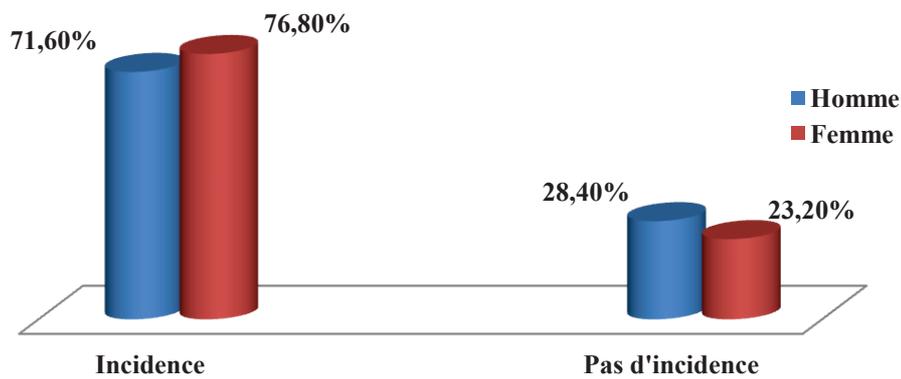
Parmi les enquêtés qui déclarent des incidences nocives sur la santé, (84,0%) sont du secteur privé et (64,0%) font parties du secteur public, et, donc, le secteur privé engendre plus

d'effets sur leur santé à cause du stress au travail, cela peut être expliqué par l'absence de prévention secondaire antistress pour éviter les incidences néfastes sur la santé dans ce secteur.

1-3-Incidence du stress selon le sexe

La figure n°15 représente la répartition des enquêtés selon l'incidence du stress sur la santé et le sexe.

Figure n° 15: Répartition des enquêtés selon l'incidence du stress et le sexe.



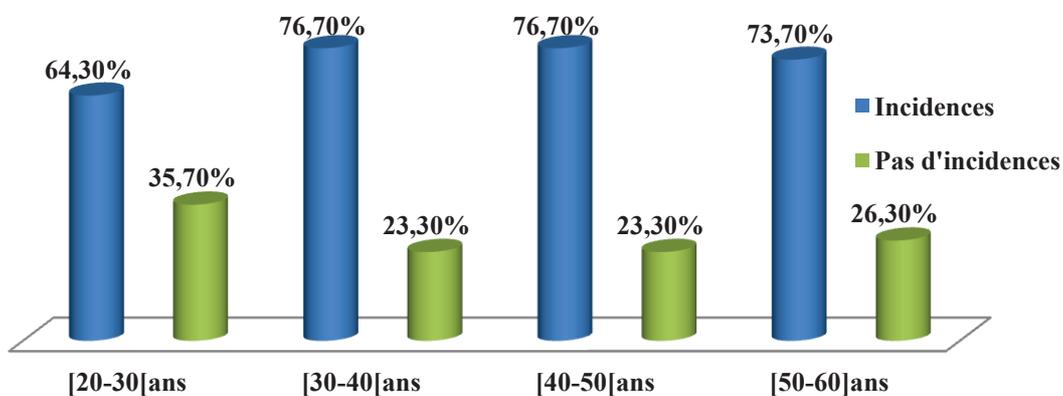
Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de notre enquête.

Les résultats montrent que les femmes ressentent plus d'incidences nocives sur leur santé à cause de stress au travail que les hommes. Ce résultat peut être expliqué par la sensibilité et la fragilité des femmes à faire face aux situations stressantes au travail.

1-4-Incidence selon tranches d'âges

La figure ci-dessous représente le lien entre l'incidence du stress et l'âge.

Figure n°16 : Répartition des enquêtés selon l'incidence du stress et les tranches d'âges.



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de notre enquête.

Nous constatons que, l'incidence sur la santé s'élève avec l'âge, mais nous remarquons une élévation moins importante seulement pour la tranche d'âge [50-60]. Ce constat peut être expliqué par l'absence des méthodes de prévention efficace et adéquate contre le stress au niveau des entreprises algériennes et en particulier dans le secteur privé.

2-Symptômes et pathologies déclarées

Les tableaux et les figures cités ci-dessous représentent la distribution des pathologies et des symptômes déclarés par les (111) interrogés qui ont des incidences nocives sur leur santé.

2-1- La fatigue

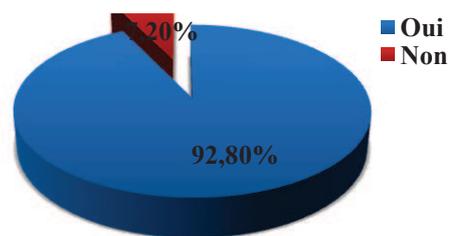
Les résultats ci-dessous représentent la répartition des enquêtés selon le syndrome de la fatigue,

Tableau n°17 : Répartition des enquêtés selon la fatigue causé par le stress

Fatigue	Effectifs	Pourcentage
Oui	103	92,80%
Non	8	7,20%
Total	111	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°17 : Répartition des enquêtés selon la fatigue causé par le stress



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°17.

Parmi les (111) personnes interrogées stressés et avoir au moins une maladie, la majorité (92,80%) d'eux ont le symptôme de la fatigue.

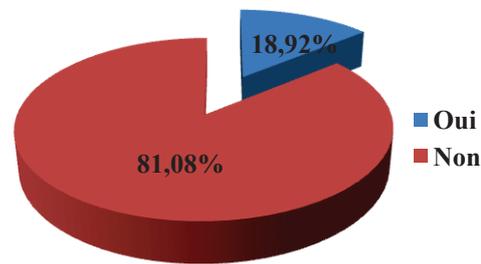
2-2-Problèmes cardiovasculaires (PCV)

Les résultats ci-dessous représente la distribution des enquêtés selon leur atteinte aux problèmes cardiovasculaire.

Tableau n° 18: Répartition des enquêtés selon les problèmes cardiovasculaires

P CV	Effectifs	Pourcentage
Oui	21	18,92%
Non	90	81,08%
Total	111	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°18 : Répartition des enquêtés selon les problèmes cardiovasculaires

Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°18.

Nous constatons que seulement (**18,92%**) des enquêtés déclarent qu'ils souffrent des problèmes cardiovasculaire, provoqué par le stress, vu, ce pourcentage, les personnes qui sont atteintes par cette maladie dépensent énormément d'argent pour se faire soigner et cette maladie coûte cher à la personne, à l'entreprise et à la société.

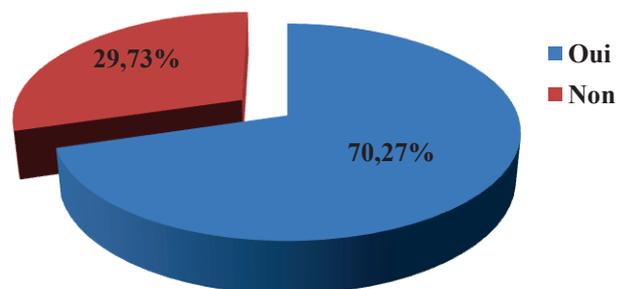
2-3-Trouble de sommeil et d'insomnie (TSI)

Les résultats représentent la répartition des enquêtes en fonction des troubles de sommeil et d'insomnie.

Tableau n° 19: Répartition des enquêtés selon les troubles de sommeil et d'insomnie

TSI	Effectifs	Pourcentage %
Oui	78	70,27%
Non	33	29,73%
Total	111	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°19 : Répartition des enquêtés selon les troubles de sommeil et d'insomnie

Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°19.

Les enquêtés déclarant qu'ils souffrent des troubles de sommeil et d'insomnie sont plus nombreux (**70,27%**). Cela peut être expliqué par le fait que le stress engendre des troubles de sommeil et d'insomnie et affecte aussi l'horloge biologique des travailleurs.

2-4- Troubles musculo-squelettiques (TMS)

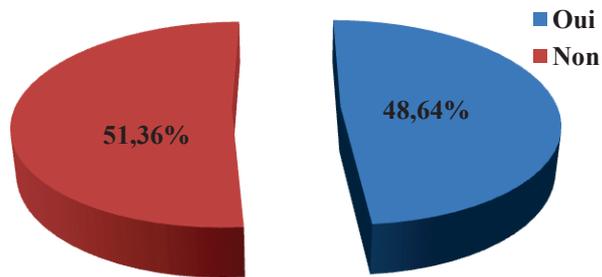
Le tableau n°20 et la figure n° 20 représente la répartition des enquêtés selon les (TMS).

Tableau n°20 : Répartition des enquêtés selon(TMS)

TMS	Effectifs	Pourcentage
Oui	54	48,64%
Non	57	51,36%
Total	111	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°20 : Répartition des enquêtés selon(TMS)



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°20.

Parmi les (111) répondants qu'ils ont des incidences nocives sur leur santé à cause du stress, **(48,64%)**, déclarent qu'ils souffrent des troubles musculo-squelettiques, les scientifiques expliquent que le stress est une situation où le corps humain est en activité musculaire et cardiaque sans aucun effort physique relatif, c'est pour cette raison, qu'on peut attribuer une partie des maux de la structure musculo-squelettique de l'homme à l'origine par le stress.

2-5- Lombalgies

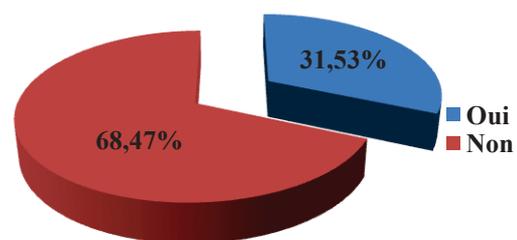
Les résultats représentent la répartition des enquêtés en fonction de lombalgies.

Tableau n°21 : Répartition des enquêtés selon lombalgies.

Lombalgies	Effectifs	Pourcentage
Oui	35	31,53%
Non	76	68,47%
Total	111	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°21 : Répartition des enquêtés selon lombalgies.



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°21.

D'après les résultats **(31,53%)** des personnes interrogées disent qu'ils sont atteints de lombalgies à cause du stress, cela peut s'expliquer par les résultats obtenu par l'enquête européen sur le stress au travail, et prouve que le stress est à l'origine d'un nombre important de cas de l'lombalgie au niveau des travailleurs.

2-6- Stress et accident de travail

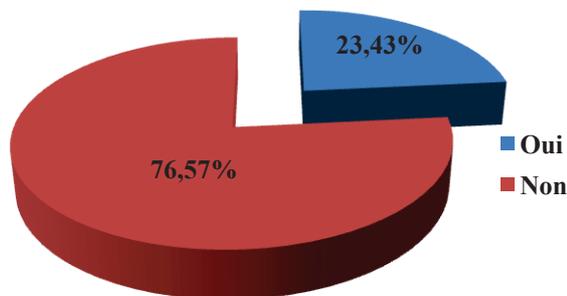
Le tableau et la figure ci-dessous représente la répartition des enquêtés selon l'accident de travail.

Tableau n°22 : Répartition des enquêtés selon l'accident de travail

AT	Effectifs	Pourcentage
Oui	26	23,43%
Non	85	76,57%
Total	111	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°22 : Répartition des enquêtés selon l'accident de travail



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°22.

Les travailleurs atteints par un accident de travail à cause du stress sont à l'ordre de (23,43%), ces résultats, montrent que le stress est à l'origine d'un nombre important de cas d'accident de travail et en l'occurrence coûtent très cher aux salariés et l'entreprise et engendrent des dommages corporels aux travailleurs victimes.

3- Stress et Consommation médicale

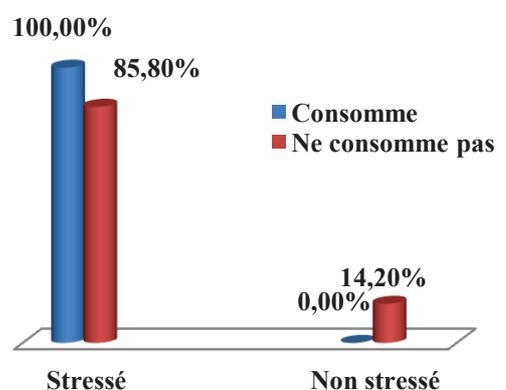
Les résultats ci-dessous représentent le lien entre l'intensité du stress et consommation médicale.

Tableau n°23 : Répartition des enquêtés selon le stress et la consommation médicale

Caractéristiques			Prendre des traitements médicaux		Total
			Oui	Non	
Stress	Oui	Effectif	23	109	132
		%	100,0%	85,8%	88,0%
	Non	Effectif	0	18	18
		%	,0%	14,2%	12,0%
Total		Effectif	23	127	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°23 : Répartition des enquêtés selon le stress et la consommation médicale



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°23.

Nous constatons que la proportion des personnes stressées consommant des traitements à cause du stress est très élevé, on peut dire que la santé physique et psychique des travailleurs est affectée par des risques de maladies psycho-sociales tel que le stress et que la consommation médicamenteuse est relative à des situations de stress ressentie.

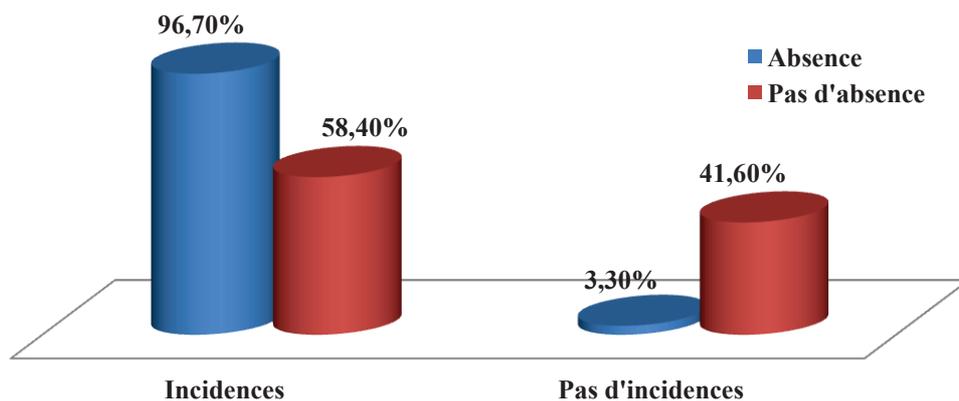
4-Incidence du stress sur la santé et l'absentéisme au travail

Les résultats constatés ci-dessous représentent l'absentéisme des enquêtés à cause des problèmes de stress. Toutes les absences à cause des problèmes de santé causés par le stress, sont nommées des journées perdues au travail.

4-1- Incidences du stress et absence au travail

La figure n°24 représente la répartition des enquêtés selon l'incidence du travail et l'absentéisme au travail.

Figure n°24 : Répartition des enquêtés selon l'incidence du stress et l'absentéisme au travail



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir de l'enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

D'après les résultats de l'enquête, nous constatons une forte corrélation entre l'absentéisme au travail et les maladies engendrées par le stress, ce constat peut être expliqué par une affectation de la santé physique et mentale des travailleurs ce qui les incitent à l'absentéisme et perdre des journées de travail pour l'entreprise et des pertes de productivité.

4-2-Journées perdues en fonction du secteur d'activité

Les résultats ci-dessous présentent une comparaison entre l'intensité des journées perdues à cause du stress dans le secteur public et privé.

Tableau n°24 : Répartition des enquêtés selon les journées perdues à causes du stress dans le secteur d'activité

Caractéristiques			Secteur d'activité		Total
			Public	Privé	
Journées perdues à cause de stress	Oui	Effectif	23	38	61
		%	30,7%	50,7%	40,7%
	Non	Effectif	52	37	89
		%	69,3%	49,3%	59,3%
Total		Effectif	75	75	150
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Les résultats montrent que la proportion des travailleurs qui ont perdu des journées dans leur travail est plus importante dans le secteur privé (50,7%), que dans le secteur public (30,7%), ce constat paraît logique, du fait que les enquêtés les plus stressés et les plus qui ont d'incidence sur leur santé sont du secteur privé.

4-3- Le nombre de journées perdues au travail

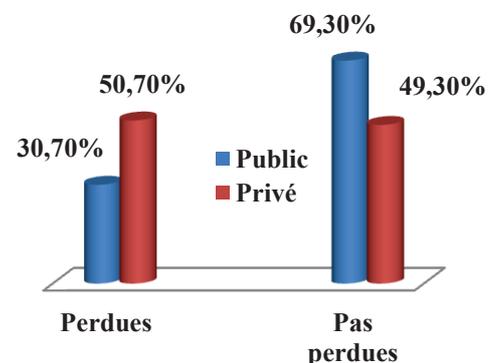
Le tableau représente la répartition des enquêtés selon le nombre de jours perdus au travail à cause des problèmes du stress.

Tableau n°25 : Répartition des enquêtés selon le nombre de journées perdues au travail.

Nombres de journées perdues	Effectifs	Pourcentage %
[1-5]jours	28	46,0%
[5-10]jours	18	30,0%
[10-15]jours	2	3,0%
[15-20] jours	13	21,0%
Total	61	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Les résultats montrent que la proportion des enquêtés qui ont perdus des journées pendant la dernière année de leur travail est plus élevé (46,0%) seulement chez ceux s'absentés durant 5 jours. L'absentéisme de quelques jours seulement peut être engendré par des simples symptômes lié au stress comme fatigue, nervosité pour de courte période et aussi, ces derniers, peut-être ne sont pas atteints par le stress chronique.

Figure n°25 : Répartition des enquêtés selon les journées perdues à causes du stress dans le secteur d'activité

Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°24.

6-Méthodes de résistance au stress

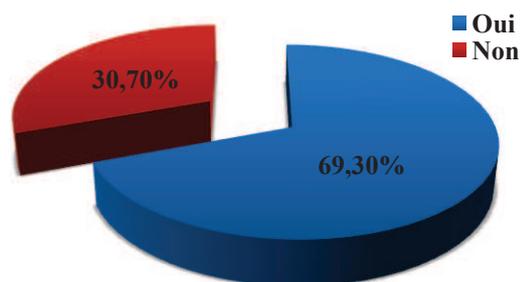
Le tableau représente la répartition des enquêtés selon leur disposition des méthodes de résistance au stress. La figure représente la distribution des proportions associées aux résultats trouvés.

Tableau n°26 : Répartition des enquêtés en fonction des méthodes de résistance au stress

Méthodes de résistance au stress	Effectifs	Pourcentage
Oui	104	69,3%
Non	46	30,7%
Total	150	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°26 : Répartition des enquêtés en fonction des méthodes de résistance au stress



Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°26.

Nous constatons que la proportion des enquêtés qui disposent des méthodes de résistance ou de prévention antistress est plus élevée (**69,3%**), ce constat peut être signifié que les travailleurs des entreprises algériennes et en particulier de la commune de Bejaia développent des méthodes individuelles pour faire face au stress.

7-Les différentes méthodes de résistance au stress

Les tableaux ci-dessous représentent les différentes méthodes utilisées par les enquêtés pour résister et convaincre le stress.

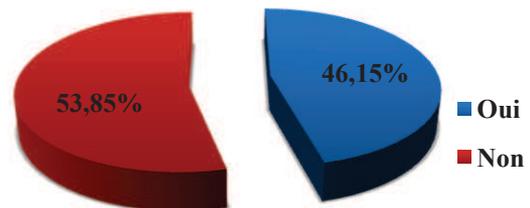
7-1-Pratiquer une activité sportive

Le tableau n°27 représente la répartition des enquêtés selon leur pratique à l'activité physique, et la figure n°27 représente la distribution des proportions associées aux résultats constatés

Tableau n°27 : Répartition des enquêtés selon la pratique de l'activité sportive

Pratiquer une activité sportive	Effectifs	Pourcentage%
Oui	48	46,15%
Non	56	53,85%
Total	104	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°27 : Répartition des enquêtés selon la pratique de l'activité sportive

Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°27.

Parmi les (104) enquêtés qui disposent des méthodes de résistance au stress, (46,15%) d'entre eux pratiquent l'activité sportive, et d'après certains spécialistes en la matière, le sport est parmi les meilleures pratiques d'antistress et autrement dit de prévention primaire contre ce dernier.

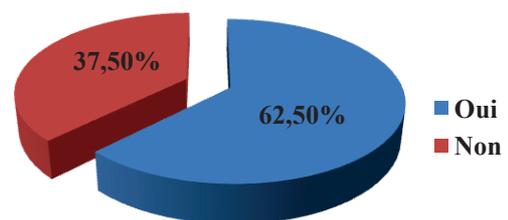
7-2-Pratiquer des séances de relaxations

Le tableau n°28 représente la répartition des enquêtés en fonction de la pratique des séances de relaxations.

Tableau n°28 : Répartition des enquêtés selon la pratique des séances de relaxations.

Pratiquer des séances de relaxations	Effectifs	Pourcentage%
Oui	65	62,5%
Non	39	37,5%
Total	104	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°28 : Répartition des enquêtés selon la pratique des séances de relaxations.

Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°28.

Parmi les (104) travailleurs disposent des méthodes de résistance au stress, (62,5%) pratiquent des séances de relaxations, cette pratique est de plus en plus pratiquée ces dernières années et apporte des gains physiques et psychologiques important à la population active.

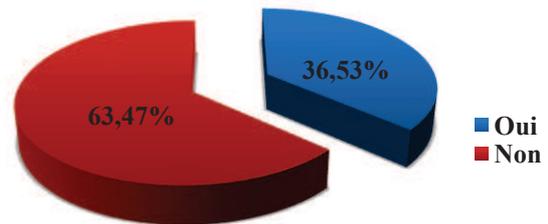
7-3- Orientation antistress du médecin de travail

Le tableau n°29 représente la répartition des enquêtés en fonction l'orientation des médecins du travail, et la figure n°29 représente la distribution des résultats.

Tableau n°29 : Répartition des enquêtés selon les conseils du médecin du travail

Entendre le médecin du travail	Effectifs	Pourcentage %
Oui	38	36,53%
Non	66	63,47%
Total	104	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°29 : Répartition des enquêtés selon les conseils du médecin du travail

Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°29.

Sur les (104) personnes interrogées disposent des méthodes de résistance au stress, seulement **(36,53%)** prennent en considération les conseils des médecins du travail, tandis qu'ils sont les plus spécialisés dans la prévention des maladies liées au travail et les accidents de travail, ce qui signifie qu'il manque une culture de prévention des travailleurs contre ces risques.

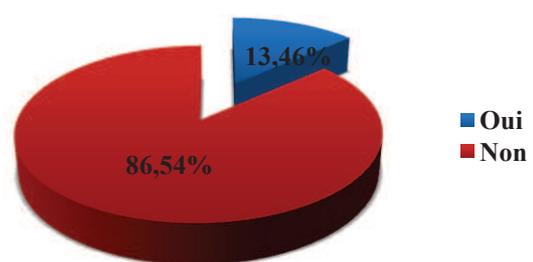
7-4- Alcool au travail

Le tableau n°30 représente la répartition des enquêtés selon la boisson d'alcool, et la figure n°30 représente la distribution des résultats.

Tableau n°30 : Répartition des enquêtés selon la consommation d'alcool

Prendre de l'alcool	Effectifs	Pourcentage %
Oui	14	13,46%
Non	90	86,54%
Total	104	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

Figure n°30 : Répartition des enquêtés selon la consommation d'alcool

Source : Graphique réalisé par nos soins à partir des données de tableau n°30.

La proportion des personnes prennent de l'alcool est faible **(13,46%)**, ce phénomène est de en plus en plus répandu dans le monde du travail et occasionnent la perte du contrôle du soi et la tâche à accomplir, et le risque d'avoir un accident est plus proportionnel.

8- Mesures de prévention antistress**Tableau n°31 : Répartition des enquêtés selon la disposition de leur entreprise des mesures de prévention antistress.**

Disposition de l'entreprise des mesures de prévention antistress	Effectifs	Pourcentage%
Non	150	100,0%

Source : Enquête personnelle (De Mars 2013 au Mai 2013).

La totalité des enquêtés affirment que l'entreprise ou ils travaillent ne dispose pas des mesures de prévention antistress, Cela peut être expliqué par l'absence de réglementation et de politiques de prévention antistress en Algérie, ou encore, le stress n'est pas reconnue ni un risque potentiellement dangereux dans le monde du travail, ni une maladie professionnelle.

CONCLUSION

L'enquête que nous avons menée, nous a permis de décrire l'intensité du stress professionnel au niveau des travailleurs des entreprises de la commune de Bejaia. La proportion du stress professionnel constaté montre en réalité à quels points les travailleurs rencontre des situations stressantes qui engendrent des souffrances au travail et occasionnent des problèmes de santé, donc d'après notre enquête on a constaté que:

- La quasi-totalité (**88%**) des travailleurs sont stressées au travail, et il est plus répondu dans le secteur privé que public, on a dû constater aussi que les femmes sont plus stressé que les hommes et que les individus les plus âgés le sont aussi.
- les conditions de travail (facteurs de stress), semblent mauvaises d'après le test de KARASEK, où on a constaté une forte exigence de travail, faible autonomie, et faible soutien sociale, donc une longue exposition des travailleurs à ces conditions engendre des symptômes et des pathologies.
- la quasi-totalité des stressants (97,3%), déclarent avoir une maladie et que les incidences sont plus fréquentes dans le secteur privé que dans le public.
- d'après notre enquête, les symptômes de la fatigue (92,8%), trouble de sommeil et d'insomnie (70,27%), sont les plus remarqués auprès des travailleurs par apport aux autres symptômes et pathologies, Trouble musculo-squelettiques (48,64%), dépression nerveuse (36,04%), lombalgies (31,53%), accident de travail (23,43%), et problèmes cardiovasculaires (18,92%) ;

- L'absentéisme au travail à cause des problèmes de santé au travail, représente un taux très important (96,7%). Les travailleurs de secteur privé perdent plus de journées au travail (50,7%), que du secteur public (30,7%).
- Les méthodes de prévention contre le stress sont fréquemment utilisées par les travailleurs, où (46,15%) pratique une activité sportive, (62,5%) pratiquent des séances de relaxation.
- D'après notre enquête, aucune entreprise ne disposent des mesures de prévention contre le stress.

Plus de la moitié, des enquêtés des entreprises de la commune de Bejaia souffrent des mauvaises conditions de travail, ce qui engendre des probabilités d'être stressés et d'avoir des problèmes de santé, et sur l'entreprise (absence au travail).

CONCLUSION GENERALE

CONCLUSION GENERALE

La santé au travail est devenue un enjeu économique et social très important, où les risques professionnels et en particulier, les risques psychosociaux constituent des problèmes de la santé, et financières très importants. L'environnement et la dégradation des conditions de travail favorisent l'apparition de ces risques, qui sont aujourd'hui, occupés par plusieurs organisations, entreprises à travers la mise en place des mesures de prévention adéquates.

En dépit de, la disposition des stratégies préventives contre les risques au travail, le stress professionnel est très présent dans le monde du travail, ou la complexité des tâches, les nouvelles formes d'organisation de travail, l'exigence des clients, le pouvoir des fournisseurs et la structure organisationnelle du pouvoir hiérarchique des entreprises sont les facteurs autant déclenchant des situations stressantes au niveau des travailleurs.

Le stress professionnel constitue un problème majeur de la santé au travail et un réel problème pour les travailleurs et l'entreprise qui les emploient. A mesure que l'environnement et les conditions de travail se transforment, la nature des problèmes de stress rencontrés par les employés évolue aussi. Ce risque est reconnu partout comme source de multiples pathologies, et comme source de pertes économiques, où ces coûts sont estimés très élevés dans plusieurs pays Européens. Les stratégies de prévention sont mise en place, et respectées par la réglementation, mais ce n'est pas le cas pour l'Algérie ou ce dernier n'est pas reconnu.

Le stress professionnel est un phénomène très répandu dans les entreprises de la commune de Bejaia, il a des incidences nocives sur la santé des travailleurs (d'après notre enquête). Il apparaît en premier lieu comme un phénomène lié à des conditions de travail spécifiques d'une part, et d'autre part à des facteurs particuliers de la nature de l'individu, tels que l'âge, le sexe. A côté de tous ces résultats, nous avons constaté que, aucune entreprise ne mise des politiques de prévention antistress.

A propos des conditions de travail, et d'après la comparaison entre l'intensité de stress et ces derniers, qui peuvent être la source de ce fléau, on a constaté que plus les conditions de travail sont défavorables, plus le stress est fréquent. Donc, les conditions de travail favorisent l'apparition du stress au niveau de l'entreprise de la commune de Bejaia.

L'expérience et l'âge favorisent l'apparition du stress au travail, notre enquête a montré que, les facteurs "*l'expérience et l'âge* " sont corrélées avec le stress professionnel, où

ce dernier est très fréquent avec l'avancement de l'expérience et de l'âge, donc notre hypothèse est vérifiée.

Le stress professionnel favorise la perte des journées de travail pour l'entreprise, les résultats de l'enquête confirment que, les travailleurs des entreprises de la commune de Bejaia ont perdues des journées durant la dernière année de leur travail à cause des problèmes de santé liés au stress professionnel, ce qui signifié qu'il occasionne des pertes de productivité de l'entreprise.

D'après notre enquête, les entreprises de la commune de Bejaia manquent de mesures de prévention antistress, ce qui signifie peut être qu'elles manquent de prise de conscience de ce risque, et il existe un manque flagrant de textes réglementaires relatifs au stress professionnel, c'est-à-dire il n'est pas reconnu en Algérie comme un risque qui influence sur la santé et sur l'entreprise.

D'après notre enquête, nous avons constaté quelques insuffisances au niveau de l'entreprise Algérienne (entreprises de la commune de Bejaia) : En dépit de la disposition des travailleurs des mesures de prévention antistress, comme (les activités sportives, séances de relaxation, ils ont des problèmes sur leur santé. A l'origine de l'apparition des symptômes et des pathologies relatives au stress sont la conséquence de l'absentéisme au travail. Toutes ces insuffisances sont liées à la présence des conditions de travail défavorables au sein de l'entreprise.

Pour réduire l'intensité et les incidences du stress professionnel dans l'entreprise Algérienne, il est nécessaire de mettre en place quelques actions, à savoir :

- Il faut d'abord, qu'il sera reconnu en Algérie, comme un risque qui peut avoir des répercussions néfastes, soit sur la santé, sur l'entreprise et l'organisation de travail, et sur le plan économique et social. Puisque il existe un manque flagrant d'information sur ce phénomène en Algérie, il faut participer à des séminaires et conférences dans les divers pays d'Union Européens, pour confirmer la gravité de ce risque.
- la culture de l'entreprise est un facteur, qui détermine la manière dont le stress est reconnues et résolues, par la modification des conditions de travail (en modifiant la façon d'effectué le travail ou l'environnement de travail, s'assurer que les travailleurs possèdent ou acquièrent les connaissances et les capacités

- à faire efficacement le travail (en les sélectionnant, en les formants et en examinant régulièrement leur progrès) ;
- la gestion des conflits et l'amélioration du climat psychologique et social des travailleurs au sein de l'organisation ;
 - ergonomie et conception de l'environnement professionnel (améliorer le matériel utilisé au travail) ;
 - améliorer l'attitude des responsables vis-à-vis du stress professionnel, leur connaissance et leur compréhension de ce problème et leur aptitude à s'attaquer le plus efficacement possible.

Certains facteurs semblent être contrôlables comme la charge de travail que l'on pourrait réduire, le soutien professionnel que l'on pourrait augmenter par les supervisions, l'ergonomie que l'on pourrait instaurer, la formation ...etc. mais on ne peut pas réduire le stress selon l'expérience et l'âge car ces facteurs sont pratiquement non maîtrisables.

Bibliographie

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages :

1. ALBASINI. F, ANSELME. B. : Les risques professionnels, Édition NATHAN, France, 1998.
2. ALBERT. E, SANDER. L. : Stress.fr: Comment l'entreprise peut-elle agir face au stress de ses collaborateurs?, Éditions Eyrolles, Éditions d'organisation, Paris, 2010.
3. AMAR P, ANGEL P, GAVA M-J, Vaudolon. : Mieux vivre en entreprise : Stress, Epuisement professionnel et Harcèlement : Une réponse innovante : Les programmes d'aide aux salariés, 2eme Edition, Edition Dunod, 2010.
4. ANTOINE P, Poinsoir. : La résolution de problème en psychothérapie, Edition Dunod, Paris, 2008.
5. BELLOLA. T : La réparation des accidents du travail et les maladies professionnelles, Collection droit pratique, Alger, 1993.
6. BERTHET M, GAUTIER A-M. : Agir sur l'exposition aux risques professionnels : Intégrer organisation du travail et prévention, Edition LIAISONS, France, 2000.
7. BORDELEAUI Y, BOULARD R, FABRI B, Larouche A, Larouche V, Rondeau A. : Psychologie du travail et nouveaux milieux de travail, Edition PUQ (Press de l'Université du Québec), Québec, 1987.
8. BOUDJEMAI M. : Le secret professionnel en action sociale : Comprendre et retenir l'essentiel, Edition DUNOD, Paris, 2008.
9. BRUN J-P, FOURNIER P-S. : La santé et la sécurité du travail : Problématiques en émergence et stratégies d'intervention, Edition PUL (Presses de l'Université Laval), Québec, 2008.
10. BRENNEUR B. : Stress et souffrance au travail : Un juge témoigne, Edition l'HARMATTAN, Paris, 2010.
11. CARIOU-ROGNANT A-M, CHAPERON A-F et DUCHESNE N. : L'affirmation de soi par le jeu de rôle en thérapie comportementale et cognitive, Edition DUNOD, Paris, 2007.
12. CORMIER S. : Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail, Edition PUQ (Presses de l'Université du Québec), Québec, 2003.
13. CORMIER S, MAISONNEUVE D. : Enjeux psychosociaux de la santé, Edition PUQ (Presses de l'Université du Québec), Québec 2003.
14. DUNHAM J.: Stress in teaching, 2^{ème} Edition, Edition ROUTLADGE, London and New York, 1992.

15. FERRAND S. : La gestion des accidents du travail: Mode d'emploi, Collection: L'essentiel pour agir, Série Paie et rémunérations, 2^{ème} Edition, Edition GERESO, Le Mans Cedex 2, 2008.
16. GREBOT É. : Stress et burnout au travail : Identifier, prévenir et guérir, Edition Eyrolles, Paris, 2008.
17. JULY J-P. : Évaluer les risques professionnels, Collections À savoir, Edition ANFOR, France, 2003.
18. LAMRI L. : Le système de sécurité sociale de l'Algérie : Une approche économique, EPU, Alger, Mars 2004.
19. LUGAN J-P. : Le changement sans stress : Dépasser les résistances et la pression, Edition Eyrolles, Paris, 2010.
20. MARGOSSIAN N. : Risques professionnels, caractéristiques, réglementation, prévention, 2^{ème} Edition, Edition DUNOD, Paris, 2006.
21. STEILER D. : Prévenir le stress au travail : De l'évaluation à l'intervention, Edition RETZ, Collections : Efficacité professionnel, 2010.

Articles et Communications

1. AZRI K, KAID TLILANE N. : Essai d'évaluation des accidents de travail en Algérie », Actes du colloques CIES 02 : santé et sécurité au travail, Développement et mondialisation-Université de Bejaia, 06 et 07 juin 2009.
2. BENABOU D, BENIABDELLAH A, TABETI H: Comprendre le stress au travail pour en maîtriser les conséquences : Illustration par le modèle de KARASEK sur un échantillon de travailleurs Algériens : Actes du colloque CIES 02 : Santé et sécurité au travail, Développement et Mondialisation-Université de Bejaia, 06 et 07 juin 2009.
3. BEJEAN S, TRONTIN C. : Conditions de travail et coût du stress : une évaluation économique, l'Université de Bourgogne, septembre, 2002.
4. BRUCHON-SCHWEITZER M, Concepts, Stress et Coping : Le coping et les stratégies d'ajustement face au stress, Université Victor Segalen Bordeaux 2, Recherche en soins Infirmiers N°67, 2001.
5. BRUN J-P, LAMARCHE C. : Evaluation des coûts du stress au travail, Chaire en gestion de la santé et de la santé au travail dans les organisations, 2006.
6. CHAVAL N, JAMET V, MALHERBE D, TREBUCHET J-L. : Le stress des cadres au travail : comment les DRH y font-ils face dans leur entreprise ?, MBA-Management des ressources humaines, Université de Paris : Dauphine, 2007.
7. CRISTOFINI Romain & LEGERON Patrick. : Enquête sur le stress professionnel, rapport complet, Luxembourg, janvier 2006.

8. DAGENAIS Lucie, RUTA Sabrina, rapport de recherche. : Atteintes à la santé psychologique, conditions de travail et obligations de droit à la santé, décembre 2004.
9. De KEYSER.V & HANSEZ.I. : vers une perspective transactionnelle du stress au travail, 1996.
10. DI MARTINO.I, LERUSE.L, MALAISE.N. : Stress au travail, facteurs de risques, évaluation et prévention, Novembre 2006, P7, in [http:// www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be).
11. Dirigé par TOURASSE C, Réalisé par BORNAREL L. : Travail et santé : Les cahiers de l'agenda santé, Lyon métropole n°7, novembre 2006, in www.millenaire3.com.
12. DJOHER Abderrahmane & Pr. SALEM Abdelaziz. : Le système Algérien de sécurité sociale : entre réalité et dimension sociale, Actes du colloques CIES 02 : santé et sécurité au travail, Développement et mondialisation-Université de Bejaia, 06 et 07 juin 2009.
13. EAMUS CORK Group /COGAN CSTG. : Meilleur service de gestion RH/formation d'une entreprise de sécurité privée. Lauréat 2010.
14. GERMAIN Betty. : Stress et infirmière une rupture programmée, Institut de Formation en Soins Infirmiers de Toulon-Hyères, 2006.
15. GUIOL P, MUÑOZ J. : Management des entreprises et santé des salariés, Rapport pour le ministère délégué à la recherche et aux nouvelles technologies, Rennes, 2006. In www.efesonline.org.
16. HIBO. Sarah. : Le stress au travail, FPS, Bruxelles, 2010. In De RIDDER J. : Le stress. Nécessaire mais pas fatal, Service promotion de la santé, union nationale des mutualistes, 2007.
17. KABLAIN. Kenza & EL KHOLTI Abdeljalil. : Stress au travail un problème de santé publique. Espérance médicale, Tome 17, N° 166, Mai 2010.
18. KAÏD TLILANE N : Actes du colloques CIES 02 : Santé et sécurité au travail, Développement et Mondialisation-Université de Bejaia, 06 et 07 juin 2009.
19. LASSAGNE. M, TRONTIN. C. : Les coûts du stress professionnel en France, 2007.
20. LEGERON. P.: Le stress professionnel, information psychiatrique, volume 84, N° 9, novembre 2008.
21. LEGERON P, NASSE P. : Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, France, 2008.
22. LENNART. L. : manuelle d'orientation sur le stress lié au travail, Luxembourg, 2002.
23. MARTIN P. : Stress au travail : Comment résister : Plus de temps, moins de stress, une publication de www.escale-ebook.com.

24. MERLLIE D & PAOLI P.: 3^{ème} enquête Européenne sur les conditions de travail, fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2000.
25. REVOLIER. J : l'homme stressé, presses universitaires de France, paris, 1989. P 297, in www.inrs.fr.
26. SAHLER. B. : prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail. Lyon. ANACT, 2007. P268, in www.inrs.fr.
27. SOUBRIER. J-P, Définitions du suicide ; Signification de la prévention », Anales médico-psychologiques, 1999.

Thèses et mémoires

1. AZRI K. : Contribution à l'étude de l'évolution et du coût des accidents de travail et des maladies professionnelles en Algérie, Mémoire de Magister en Sciences Economiques, Université de Bejaia, 2009.
2. ANDRE Marina. : la prévention des risques professionnels en maison de retraite : l'exemple de la maison de Mayet (sarthe), mémoire de l'école national de la santé publique (ENSP), 2003.
3. BENATIA Yacine, « l'épuisement professionnel chez les infirmiers urgentistes », Mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de Magister en psychologie clinique, Université MENTOURI de Constantine, Algérie, 2008
4. BETROUNE Lyazid. : Essai d'analyse des conditions de travail du personnel soignant d'un établissement public de santé », Cas de L'EPH Akloul Ali d'Akbou, 2011.
5. KANDI. N. : Essai d'évaluation de la situation sanitaire des travailleurs au niveau des entreprises de la commune de Bejaia, Université Abderrahmane mira de Bejaia, 2010.
6. RIBEIRO. C. : Le lien entre l'organisation du travail et le stress des travailleurs, Lausanne, Septembre, 2005.

Rapports et Documents

1. ANIP (Accord national interprofessionnel). : prévenir le stress au travail, 2 juillet 2008.
2. AESST (Agence européenne pur la sécurité et la santé au travail) : Le stress au travail, Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européennes, 2006.
3. ANR (Agence de Recherche Nationale) : Santé-environnement et santé au travail : Nouvelles perspectives de recherches, Séminaire de prospective scientifique et de lancement du programme du plan national Santé-environnement et du plan santé au travail, Document d'orientation scientifique, 2005. In <https://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr>.
4. APICIL (Association de prévoyance interprofessionnelle des cadres et ingénieurs de la région lyonnaise): « La santé au travail, approche économique de bien être», Juin 2011

5. BIT : Changement dans le monde du travail : Conférence internationale du travail, Rapport du directeur général, Rapport I (C), 95ème session, Première édition, Genève, 2006. In www.ilo.org.
6. BIT : Introduction à la santé et la sécurité au travail : Votre santé et votre sécurité au travail, Bureau des activités des travailleurs, La collection des modules. In www.ilo.org.
7. BIT : Les facteurs ambiants sur le lieu de travail : Recueil de directives pratiques du BIT, 1^{ème} édition, Genève, 2001.
8. BIT : Stratégies globales en matière de sécurité et de santé au travail : Conclusion adoptée par la conférence internationale du travail à sa 91^{ème} session, 1^{ème} Edition, 2004, Genève. In www.ilo.org.
9. CES (Conseil Economique et social) : Organisation du travail et nouveaux risques pour la santé des salariés, Rapport présenté par Bressol E. France, 2004. In www.conseil-economique-et-social.fr
10. CGT : Santé au travail : Dossier : Souffrances mentales : Stress, harcèlement moral, discriminations France, 2007. In www.inra.cgt.fr.
11. CNAS : L'assurance sur les accidents de travail et maladies professionnelles, Direction des études statistiques et de l'organisation. Alger, 2002.
12. CREAPT : Santé, mortalité et travail, 5^{ème} seance, Organisatrice : MOLINIE A- F, Article : ABADLIA F. : Accidents de travail, circonstances et prise en charge : Région de bumerdése, Algérie. In www-aidelf.ined.fr.
13. IGT (Inspection générale du travail) : Le rôle de l'inspection du travail dans la prévention des risques professionnels, 2005.
14. INRS (Institut National de recherche et de sécurité) : De l'évaluation des risques au management de la sécurité et de la santé au travail, 2004.
15. INRS : Le stress au travail, une réalité : Quelle prévention, Quels acteurs et quels outils, Note de congrès TD 155, Nancy, 2007.
16. INPRP : Formation & sensibilisation aux risques professionnels pour les inspecteurs du travail, Article du : Dr Tifoura intitulé : Les risques professionnels, IGT, Alger, 2006.
17. IRSST : Interventions organisationnelles et santé psychologique au travail : Une synthèse des approches au niveau international, Etudes et recherches, rapport R-474, Montréal (Québec), 2006.
18. OIT : La sécurité en chiffres : Indications pour une culture mondiale de la sécurité au travail, Première édition, Genève, 2003.
19. OIT : L'hygiène au travail, Instruments et approches, Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, Rédacteurs : ROBERT F. Herrick. In www.ilo.org.

20. OMS : Introduction à l'hygiène du travail : Un support de formation, Série Protection de la santé des travailleurs, N°6, 2007.

21. OMS : Organisation du travail et stress : Approches systématiques des problèmes à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux, Série protection de la santé des travailleurs des travailleurs n°3, 2004.

22. OMS : Santé et bien être sur les lieux de travail, Rapport sur la réunion d'un groupe de travail de l'OMS, Bureau régional de l'Europe, Copenhague, 1981. In <http://whqlibdoc.who.int>.

Réglementation

Loi n° 85-05 du 16 février 1985 relative à la protection et à la promotion de la santé.

La loi 88-07 du 26 Janvier 1988 relative à l'Hygiène, à la Sécurité et à la Médecine du Travail.

Sites Internet

www.ands.dz

www.annales.org

www.cnas.dz

www.cnes.dz

www.crape.univ-rennes1.fr

www.editions.organisations.com

www.Éditions-eyrolles.com

www.escale-ebook.com

www.emploi.belgique.be

www.europa.eu.int

<http://osha.europa.eu/fr/topics/stress>.

www.inrs.fr

www.irdes.fr

www.irsst.qc.ca

www.Pulaval.com

www.meta.fgov.be

www.sante.dz

www.ons.dz

www.who.fr

ANNEXES

Annexe N° 1 : Questionnaire de l'enquête

UNIVERSITÉ ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA
FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE
GESTION

DÉPARTEMENT DES SCIENCES ÉCONOMIQUES

Option : « Économie de la Santé »

Thème

*Essai d'évaluation de l'impact du stress professionnel
sur la santé des travailleurs
Cas des entreprises de la commune de Bejaïa*

- ◆ Cette enquête s'inscrit dans le cadre d'une recherche universitaire.
- ◆ L'enquête s'adresse aux travailleurs des entreprises de la commune de Bejaïa.
- ◆ Les données recueillies contribueront à déterminer le degré d'influence du stress professionnel sur la santé des travailleurs des entreprises de la commune de Bejaïa.
- ◆ Les informations que vous rapporterez dans ce questionnaire seront totalement confidentielles et traitées de façon anonyme ; elles ne seront utilisées qu'à des fins scientifiques.
- ◆ Nous vous prions de remplir ce questionnaire avec le plus d'objectivité possible, et ce afin de ne pas « fausser » les résultats de la recherche.

- ❖ Numéro de questionnaire :
- ❖ Commune : Bejaia
- ❖ Date de l'enquête :
- ❖ Noms des enquêteurs : KANDI Nabil & OUBERNINE Lynda.

A /Identification

1-Quel âge avez-vous ?

.....Ans.

2-Êtes-vous ?

- Homme
- Femme

3-Dans quel secteur d'activité travaillez-vous ?

- Public.
- Privé.

4- Depuis combien d'années travaillez-vous ?

.....Années.

B- Évaluation de la perception des facteurs de stress professionnel

❖ Les exigences de travail

5-Votre emploi, nécessite-t-il une charge de travail importante ?

- Oui.
- Non.

6- Disposez-vous du temps nécessaire pour exécuter correctement votre travail ?

- Oui.
- Non.

7-Recevez-vous des ordres contradictoires de la part de vos responsables hiérarchiques ?

- Oui.
- Non.

❖ La latitude décisionnelle

8-Votre travail, vous permet-il de prendre des décisions par vous-même ?

- Oui.
- Non.

9- Dans votre travail, effectuez-vous des tâches répétitives ?

- Oui.
- Non.

10- Votre travail, vous nécessite-t-il un haut niveau de compétence ?

- Oui.
- Non.

❖ **Soutien social**

11- Votre supérieur, vous aide-t-il à mener votre tâche à bien ?

- Oui.
- Non.

12- y a-t-il des conflits avec vos collègues de travail ?

- Oui.
- Non.

C-Evaluation des effets du stress sur la santé des travailleurs

13- Ressentez-vous du stress au travail ?

- Oui.
- Non.

14- Si oui, a-t-il des incidences nocives sur votre santé ?

- Oui.
- Non.

15- Si oui, lesquelles ?

- Fatigue.
- Des problèmes cardiovasculaires (Hypertension artérielle, palpitations cardiaques, cardiopathie coronarienne....).
- Trouble de sommeil et d'insomnie.
- Troubles musculo-squelettiques (Douleurs des articulations et douleurs musculaires).
- Lombalgie (Doleurs lombaires, sciatiques, maux des reins.....).
- Accident de travail
- Aucune.

16- Si oui, prenez-vous des traitements médicaux ?

- Oui.
- Non..

17- Avez-vous perdu des journées de travail à cause du stress au travail durant la dernière année de votre travail?

- Oui.
- Non.

18- Si oui, combien de jours durant la dernière année de votre travail?

-Jours.

19- Avez-vous des méthodes pour résister au stress ?

- Oui.
- Non.

20-Si, oui, lesquelles ?

- Pratiquer une activité sportive.
- Pratiquer régulièrement des séances de relaxation.
- Entendre et écouter le médecin du travail.
- Prendre de l'alcool et autres stupéfiants.

21- Votre entreprise, dispose-t-elle de mesures de prévention contre le stress au travail ?

- Oui.
- Non.

22- Si oui, quels types de mesures ?

- Consultations psychologiques au niveau du médecin.
- Formation de gestion de stress.
- Séances de relaxation.
- Aucune.

MERCI DE VOTRE AIDE

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n° 1 : Interaction entre la latitude de décision et les demandes au travail -----	38
Tableau n° 2 : coût social du stress au travail selon le point de vue de l'entreprise -----	45
Tableau n° 3 : coût social du stress au travail selon le point de vue de la société-----	46
Tableau n° 4 : répartitions des enquêtés selon le secteur d'activité, sexe, et tranches d'âge	59
Tableau n°5 : répartition des enquêtés selon le stress professionnel -----	60
Tableau n°6 : répartition des enquêtés selon le stress professionnel et le secteur d'activité-	60
Tableau n°7 : répartitions des enquêtés selon le stress professionnel selon le sexe-----	61
Tableau n° 8 : répartition des enquêtés selon le stress et l'expérience professionnelle-----	62
Tableau n°9 : répartition des enquêtés selon le stress et la disposition du la durée nécessaire pour exécuter le travail-----	64
Tableau n°10 : répartition des enquêtés selon le stress le pouvoir hiérarchiques -----	64
Tableau n°11 : répartition des enquêtés selon le stress et la prise de décision-----	65
Tableau n°12 : répartition des enquêtés selon le stress et la spécialisation des tâche-----	66
Tableau n°13 : répartition des enquêtés selon le stress et la nécessité d'un haut niveau de compétences au travail -----	66
Tableau n°14 : répartition des enquêté selon le stress et le soutien des supérieurs à mener la tâche à bien -----	67
Tableau n°15 : répartition des enquêtés selon le stress et les conflits avec les collègues ----	68
Tableau n°16 : répartition des enquêtés selon le stress t les incidences sur leur santé -----	69
Tableau n°17 : répartition des enquêtés selon la fatigue causé par le stress -----	71
Tableau n°18 : répartition des enquêtés selon les problèmes cardio-vasculaires -----	72
Tableau n°19 : répartition des enquêtés selon les troubles de sommeil et l'insomnie -----	72
Tableau n°20 : répartition des enquêtés selon (TMS)-----	73
Tableau n°21 : répartition de enquêtés selon lombalgies -----	73
Tableau n°22 : répartition des enquêtés selon l'accès dans le travail -----	74
Tableau n°23 : répartition des enquêtés selon le stress et la consommation médicale -----	74

Liste des tableaux

Tableau n°24 : répartition des enquêtés selon les journées perdues à cause du stress dans le secteur d'activité	76
Tableau n°25 : répartition des enquêtés selon le nombre de journées perdues au travail ----	76
Tableau n°26 : répartition des enquêtés en fonction des méthodes de résistance au stress --	77
Tableau n°27 : répartition des enquêtés selon la pratique de l'activité sportive	78
Tableau n°28 : répartition des enquêtés selon la pratique des séances de relaxations	78
Tableau n°29 : répartition des enquêtés selon les conseils du médecin de travail	79
Tableau n°30 : répartition des enquêtés selon la consommation d'alcool	79
Tableau n°31 : répartition des enquêtés selon la disposition de l'entreprise des mesures de prévention antistress	80

Listes des figures

Figure n° 1 : les phases du syndrome général d'adaptation (SGA)----- 35

Figure n° 2 : répartition des enquêtés selon le stress professionnel ----- 60

Figure n° 3 : répartition des enquêtés selon le stress et le secteur d'activité ----- 60

Figure n° 4 : répartitions des enquêtés selon le stress et le sexe ----- 61

Figure n°5 : répartition des enquêtés selon le stress et les tranches d'âge----- 61

Figure n°6 : répartition des enquêtés selon le stress et la charge de travail ----- 63

Figure n°7 : répartitions des enquêtés selon le stress et la disposition de la durée nécessaire pour exécuter la tâche ----- 64

Figure n° 8 : répartition des enquêtés selon le stress et la prise de décision----- 65

Figure n°9 : répartition des enquêtés selon le stress et la spécialisation des tâches ----- 66

Figure n°10 : répartition des enquêtés selon le stress le niveau de compétence ----- 66

Figure n°11 : répartition des enquêtés selon le stress et le soutien des supérieur hiérarchique à mener la tâche à bien----- 67

Figure n°12 : répartition des enquêtés selon le stress et les conflits avec les collègues ----- 68

Figure n°13 : répartition des enquêtés selon le stress et les incidences sur leur santé ----- 69

Figure n°14 : répartition des enquêtés selon l'incidence du stress et le secteur d'activité -- 69

Figure n°15 : répartition des enquêtés selon l'incidence du stress et le sexe----- 70

Figure n°16 : répartition des enquêtés selon l'incidence du stress par les tranches d'âge---- 70

Figure n°17 : répartition des enquêtés selon la fatigue causée par le stress ----- 71

Figure n°18 : répartition des enquêtés selon les problèmes cardio-vasculaires----- 72

Figure n°19 : répartition des enquêtés selon les troubles de sommeil et d'insomnie ----- 72

Figure n°20 : répartition des enquêtés selon TMS ----- 73

Figure n°21 : répartition de enquêtés selon lombalgies ----- 73

Figure n°22 : répartition des enquêtés selon l'accident de travail ----- 74

Figure n°23 : répartition des enquêtés selon le stress et la consommation médicale ----- 74

Figure n°24 : répartition des enquêtés selon l'incidence du stress et l'absentéisme au travail ----- 75

Figure n°25 : répartition des enquêtés selon les journées perdues à cause du stress dans le secteur d'activité----- 77

Figure n°26 : répartition des enquêtés en fonction des méthodes de résistance au stress ---- 77

Figure n°27 : répartition des enquêtés selon la pratique de l'activité sportive ----- 78

Figure n°28 : répartition des enquêtés selon la pratique des séances de relaxations ----- 78

Figure n°29 : répartition des enquêtés selon les conseils du médecin de travail ----- 79

Figure n°30 : répartition des enquêtés selon la consommation d'alcool----- 79

Liste des schémas

Schéma n°1 : les étapes de la démarche de prévention-----	23
Schéma n°2 : modèle du Folkman et Lazarus (1984)-----	36
Schéma n°3 : modèle transactionnelle de Mackay et Cooper 1987-----	37
Schéma n°4 : déséquilibre récompenses et efforts -----	40
Schéma n°5 : les étapes de la démarche de prévention du stress professionnel -----	51

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE.....1.

CHAPITRE I : CONNAISSANCES GENERALES SUR LA SANTE AU TRAVAIL..5.

INTRODUCTION.....5.

I- QUELQUES RAPPELS THEORIQUES SUR LA SANTE AU TRAVAIL.....5.

1- Définitions de quelques concepts.....5.

1-1-Le risque professionnel.....6.

1-2- Les facteurs de risques professionnels.....6.

1-3-L'hygiène du travail.....6.

1-4- Sécurité professionnelle.....7.

1-5-Document unique (DU).....7.

1-6- Prévention des risques professionnels.....7.

1-7- La santé au travail.....7.

2- Relation entre la santé et le travail.....9.

3- Relation entre conditions de travail et la santé des travailleurs.....10.

4-- Lien entre travail- santé et la productivité de l'entreprise.....11.

II - LES RISQUES EN MILIEU DE TRAVAIL.....12.

1- Typologies des risques en milieu de travail.....12.

1-1-Les risques physiques.....12.

1-2-Les risques biologiques.....12.

1-3-Les risques chimiques.....13.

1-4-Les risques mécaniques.....13.

2- Autres problèmes liés aux risques professionnels.....13.

2-1- Les risques psycho-sociaux (RPS).....13.

2-1-1- Le stress.....14.

2-1-2 le harcèlement moral.....14.

2-1-3- L'épuisement professionnel	14.
2-2- Les accidents du travail.....	15.
2-3- Maladies professionnelles.....	15.
3- Les répercussions des risques professionnels.....	16.
3-1- Les répercussions sur le plan social et humain	16.
3-2- Les répercussions sur le plan économiques.....	17.
III- ÉTUDE THEORIQUE DE LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS.....	18.
1- Evaluation des risques professionnels (RP) dans l'entreprise.....	18.
2-Les étapes d'évaluation des (RP).....	19.
2-1-Identifie les risques.....	19.
2-2-Hiérarchiser les risques.....	19.
2-3-Proposer et planifier les actions de prévention.....	19.
2-4-Les principes de l'évaluation des risques professionnels.....	19.
2-5-Le document unique.....	20.
3- L'intérêt de La prévention des risques professionnels dans la réduction des coûts dans l'entreprise.....	20.
4- Les diverses mesures de prévention des risques professionnels.....	20.
4-1- Prévention technique.....	21.
4-2-La prévention médicale.....	22.
5-La démarche de prévention des risques professionnels dans l'entreprise.....	23.
6-Les acteurs de la prévention des risques professionnels.....	25.
6-1-Acteurs de la prévention au niveau de l'entreprise.....	25.
6-2-Acteurs de prévention au niveau national.....	26.
6-2-1-Ministère du travail.....	26.
6-2-2- Ministère de la santé de la population et de la réforme hospitalière (MSPRH)...	27.
CONCLUSION.....	28.

CHAPITRE II : LE STRESS PROFESSIONNEL.....	29.
INTRODUCTION.....	29.
I- GENESE D’UN CONCEPT : STRESS AU TRAVAIL.....	30.
1-Historique du mot « stress ».....	30.
2- Définition de concept « stress ».....	30.
2-1-Le stress.....	30.
2-2- Le stress au travail.....	30.
3-Les différents types de stress.....	31.
3-1- Le bon stress.....	31.
3-2- Le mauvais stress	32.
3-3- Le stress aigu.....	32.
3-4- le stress chronique.....	32.
4-Les facteurs de stress professionnel.....	32.
4-1-Facteurs liés à la tâche.....	33.
4-2-Facteurs liés à l’environnement physique et technique.....	33.
4-3-Facteurs liés à l’environnement socio-économique de l’entreprise.....	33.
4-4-Facteurs liés à l’organisation du travail.....	34.
4-5-Facteurs liés aux relations du travail (facteurs psychosociaux).....	34.
5- Les mécanismes du stress professionnel.....	34.
5-1-Modèle physiologiste (biologiste) de Selye.....	34.
5-2- Modèle psychologique de Folkman et Lazarus.....	36.
5-3-Modèle transactionnelle de Mackay et Cooper(1987).....	37.
6- Modèles de mesure du stress professionnel.....	38.
6-1- Modèle sociologique de Karasek (1979).....	38.
6-2- Modèle de Siegriste (1986).....	39.
II- EFFETS DU STRESS PROFESSIONNEL.....	40.
1-Les effets du stress professionnel sur la santé des individus.....	41.
1-1-Les symptômes du stress professionnel.....	41.

1-2- Les pathologies associées au stress professionnel.....	42.
1-3- Les effets sur l'entreprise.....	44.
1-4- Quelques tentatives sur les effets du stress professionnel sur l'entreprise et sur l'économie	44.
III- LES MESURES DE PREVENTION DU STRESS PROFESSIONNEL.....	46.
1- Les différents types de prévention du stress professionnel.....	47.
1-1- Prévention primaire.....	47.
1-2- Prévention secondaire.....	49.
1-3- La prévention tertiaire.....	49.
2- La démarche de prévention.....	50.
2-1- Les différentes étapes de la démarche de prévention.....	50.
CONCLUSION.....	54.
CHAPITRE III : Etude de l'impact du stress professionnel sur la santé des travailleurs au niveau des entreprises de la commune de Bejaia.....	55.
INTRODUCTION.....	55.
I - METHODOLOGIE ET CARACTERISTIQUES GENERALES DE L'ENQUETE.....	55.
1- Méthodologies de l'enquête.....	56.
2- L'objectif de l'enquête.....	56.
3- Outil de recueil de données.....	56.
3-1- Information personnelles pour l'identification de l'enquêté.....	56.
3-2- Evaluation de la perception des facteurs du stress professionnel.....	56.
3-3- Evaluation des effets du stress sur la santé des travailleurs.....	57.
4- Echantillon.....	57.
5- Contrôle des questionnaires.....	57.
6- Le déroulement de l'enquête par questionnaire.....	57.
7- Outil d'analyse de données.....	58.
8- Les problèmes et les difficultés rencontrées.....	58.
II- ANALYSE ET DISCUSSION DES RESULTATS DE L'ENQUETE.....	59.
1- Identification des enquêtés.....	59.
1-2- Répartition du stress professionnel selon les différentes variables.....	59.
1-2-1- Le stress professionnel.....	59.

1-2-2-Stress professionnel selon le secteur d'activité.....	60.
1-2-3- Stress selon le sexe.....	60.
1-2-4-Stress selon les tranches d'âges.....	61.
1-2-5-Stress en fonction de l'expérience professionnelle.....	62.
2- Evaluation de la perception des facteurs du stress professionnel.....	63.
1- Les exigences de travail.....	63.
1-1-Stress selon la charge de travail.....	63.
1-2- Stress professionnelle selon la durée d'exécution de la tâche.....	64.
1-3- Stress et pouvoir hiérarchiques.....	64.
2- La latitude décisionnelle (Autonomie).....	65.
2-1-Stress professionnel et la prise des décisions.....	65.
2-3-Stress et spécialisation des tâches.....	66.
2-4- Stress et niveau de compétence.....	66.
3-Soutien social.....	67.
3-1-Stress et le soutien des supérieurs.....	67.
3-2-Stress et conflits.....	67.
3-Evaluation des effets du stress sur la santé des travailleurs.....	68.
1-Effets du stress selon plusieurs facteurs.....	68.
1-1-Stress et incidences sur la santé.....	68.
1-2-Incidences du stress en fonction des secteurs d'activités.....	69.
1-3-Incidence du stress selon le sexe.....	70.
1-4-Incidence selon tranches d'âges.....	70.
2-Symptômes et pathologies déclarées.....	71.
2-1- La fatigue.....	71.
2-2-Problèmes cardiovasculaires (PCV).....	71.

2-3-Trouble de sommeil et d'insomnie (TSI).....	72.
2-4- Troubles musculo-squelettiques (TMS).....	72.
2-5- Lombalgies.....	73.
2-6- Stress et accident de travail.....	74.
3- Stress et Consommation médicale.....	74.
4-Incidence du stress sur la santé et l'absentéisme au travail.....	75.
4-1- Incidences du stress et absence au travail.....	75.
4-2-Journées perdues en fonction du secteur d'activité.....	75.
4-3- Le nombre de journées perdues au travail.....	76.
6-Méthodes de résistance au stress.....	77.
7-Les différentes méthodes de résistance au stress.....	77.
7-1-Pratiquer une activité sportive.....	77.
7-2-Pratiquer des séances de relaxations.....	78.
7-3- Orientation antistress du médecin de travail.....	78.
7-4- Alcool au travail.....	79.
8- Mesures de prévention antistress.....	80.
CONCLUSION.....	80.
CONCLUSION GENERALE.....	82.
BIBLIOGRAPHIE.....	85.
ANNEXE.....	92.
Liste des tableaux.....	98.
Liste des figures.....	100.
Liste des schémas.....	102.
Table des matières.....	103.

ABSTRACT

Occupational health is the priority of international organizations (ILO, WHO) and national (INPRP, INT, IGT, CNAS) in order to meet the need of physical and mental well-being of workers in their workplace. Today, occupational health occupies a very important place in the policy of prevention against occupational hazards that affect the health of employees and the company.

Currently, work stress is a pervasive risk in the working world; it is the origin of the influence of the working environment and working conditions. Indeed, stress is a constant threat to employees and must be seriously considered because it can affect the health of workers in the medium and long term, when becomes chronic, it inevitably leads to physical, mental dysfunction, and loss of worker productivity, economic and society as a whole.

It is in this context, we conducted a survey of workers at businesses in the town of Bejaia, to try to assess the impact of work stress on health. We arrived to verify the evidence of the impact of the latter on the health of workers, as well as lost work days pure business. We were able to practice a lack of knowledge and lack of regulations on risk Algeria has indeed affect physical and mental health.

KEY WORDS: Occupational Health, Occupational stress, working conditions, anti-stress prevention, impact, psychosocial health.

Résumé

La santé au travail constitue la priorité des organismes internationaux (OIT, OMS) et des organismes nationaux (INPRP, INT, IGT, CNAS) dans le but de répondre à un besoin de bien-être physique et mental des travailleurs dans leur milieu professionnel. De nos jours, la santé au travail occupe une place très importante dans l'élaboration des politiques de prévention contre les risques professionnels, qui influencent sur la santé des employés et sur celle de l'entreprise.

Actuellement, le stress professionnel est un risque omniprésent dans le monde de travail, ce dernier est à l'origine de l'influence de l'environnement professionnel et des conditions de travail. En effet le stress est une menace permanente aux salariés et doit être sérieusement pris en considération car il peut affecter la santé des travailleurs à moyen et à long terme, lorsqu'il passe au stade chronique, il entraîne inévitablement des dysfonctionnements physiques, psychiques, et des pertes de productivité des travailleurs, économique et pour la société entière.

C'est dans ce cadre, que nous avons réalisé une enquête au niveau des travailleurs des entreprises de la commune de Bejaia, pour tenter d'évaluer l'impact du stress professionnel sur la santé. Nous avons arrivé à vérifier l'évidence des répercussions de ce dernier sur la santé des travailleurs, ainsi que des journées de travail perdues pour les entreprises. Nous avons ainsi pu mettre en pratique qu'un manque de connaissance, et l'absence d'une réglementation sur ce risque en Algérie a en effet des répercussions sur la santé physique et mentale des travailleurs.

MOTS CLES : Santé au travail, Stress professionnel, conditions de travail, prévention antistress, incidences, santé psychosociale.