



UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE ET ORTHOPHONIE

MEMOIRE DE FIN D'ETUDE
DIPLOME DE MASTER EN
PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL -
ORGANISATION ET GRH.

THEME

**L'impact des risques psychosociaux sur l'engagement
organisationnel au sein de L'organisme D'EPH SIDI-AICH**

Réalisé Par :

- IFTISSENE HAKIM
- IMADALOU KARIM

Encadré Par :

- Mr. MOURAD BOUZIANE

Année Universitaire 2022 –2023

Dédicace

À ma famille,

Pour leur amour, leur soutien indéfectible et leur encouragement constant tout au long de ce parcours. Votre présence et votre soutien inconditionnel ont été une source d'inspiration et de motivation pour moi. Ce mémoire est dédié à vous tous.

Cher Encadreur,

Je tiens à te dédier ces mots pour exprimer ma gratitude et ma reconnaissance envers toi. Tout au long de notre collaboration, tu as été un soutien précieux et un guide inestimable. Grâce à ton expertise, ton dévouement et ta patience, j'ai pu accomplir des progrès significatifs dans mon travail.

À mes amis,

Pour leur amitié précieuse, leurs encouragements et leur soutien moral. Vos mots d'encouragement et vos encouragements m'ont aidé à surmonter les moments difficiles et à persévérer dans mes études. Je vous suis reconnaissant de votre présence à mes côtés.

À mes professeurs et mentors,

Pour leur expertise, leur patience et leur passion pour l'enseignement. Votre dévouement à partager vos connaissances et à me guider dans mes recherches a été essentiel pour la réalisation de ce mémoire. Je vous suis reconnaissant pour votre influence positive sur ma formation académique.

Enfin, à tous ceux qui croient en moi, pour leur confiance et leur croyance en mes capacités. Vos encouragements et votre soutien ont été d'une valeur inestimable et m'ont poussé à donner le meilleur de moi-même dans ce projet de recherche.

Que cette dédicace soit le témoignage de ma gratitude envers vous tous. Ce mémoire est le fruit de nos efforts collectifs et je vous en suis éternellement reconnaissant.

IFTISSENE HAKIM

IMADALOU KARIM

Le plan

Introduction générale	07
Chapitre 1: Présentation de l'étude	09
1- La problématique de l'étude.	10
2- Les hypothèses retenues pour l'études.	12
3- Définition des concepts opérationnels.	13
- Définition du stress .	
- Définition de l'épuisement .	
- Définition de l'engagement .	
4- L'objectif de la recherche.	14
5- Le modèle conceptuel de l'étude	15
6- Les études antérieures sur les risques psychosociaux et l'engagement organisationnel.	15
Chapitre 2 : Les risques psychosociaux (Stress et Burn-out) 18	
1- Préambule	19
2- Définition des risques psychosociaux.	19
3- Les indicateurs des risques psychosociaux en entreprise.	20
4- Évaluation des risques psychosociaux.	21
5- Prévention des risques psychosociaux en entreprise.	22
6- Les risques psychosociaux dans le secteur hospitalier.	24
Partie I: Le Stress	25
1- Les définitions du stress.	25
2- L'origine de stress.	26
3- Les modèles d'analyse de stress..	27
- Le modèle de LABORIT.	
- Le modèle de SELYE.	
- Le modèle de LAZARUS.	

- Le modèle de karasek.	
4- Les différents type de stress..	28
- Le stress aigu.	
- Le stress répété.	
- Le stress chronique.	
5- Les conséquences de stress au travail..	29
- Au niveau de l'individu.	
- Au niveau de l'organisation.	
6- Impact du stress sur la santé des travailleurs..	31
7- Impact du stress sur la productivité..	32
8- La nature du stress dans le secteur hospitalier..	33
9-Agir sur son stress..	34
Partie 2:L'épuisement Professionnel	35
1- Définition de l'épuisement.	35
2- L'origine de l'épuisement..	37
3- Les modèles théoriques de l'épuisement (burn out)..	38
- Le modèle de merier.	
- Le modèle de Farber.	
- Le modèle de Lauderdale.	
- Le modèle de feudenberger.	
4- Les facteurs l'épuisement professionnel..	39
5- Les manifestations et les conséquences de burn out..	40
- Les manifestations physiques et émotionnelles de burn out.	
- Les manifestations attitudinales et comportementales.	
6- Les syndromes de l'épuisement professionnel..	42
7- Les répercussions de l'épuisement professionnel sur la productivité.	43
8- Les Causes de l'épuisement professionnel..	45
9- Les préventions d'épuisement professionnel (burn-out)..	46
Chapitre 3 :L'engagement organisationnel	47

1-Préambule	48
2- Définition de l'engagement organisationnel.....	48
3- Historique de l'engagement organisationnel.....	48
4- Les différentes types de l'engagement organisationnel.....	49
- L'engagement affectif.	
- L'engagement normatif.	
- L'engagement calculé.	
5- Les avantages de l'engagement organisationnel.....	50
6- Les caractéristiques de l'engagement organisationnel.....	51
- Caractéristiques individuelles.	
- Caractéristiques organisationnel.	
7- La relation entre les risques psychosociaux et engagement organisationnel.....	53
8- L'engagement des salariés et leur donner envie de s'impliquer dans les missions de l'organisation	55
- Conclusion	57
Chapitre 4 :L'étude préliminaire.	59
1- Présentation de l'organisme du lieu d'étude.....	60
2- La pré enquête.....	62
3- La méthode et la technique utilisée.....	63
 Chapitre 2 : Analyse et interpretation des résultats.	 64
1. Présentation des resultants	
2. Analyse des résultats	
3. Interprétationdes résultats	
4. Les recocomandations pour cette étude.	
- Conclusion74
- Bibliographie	76
- Annexes.....	.79

Introduction générale :

Dans une ère où la santé mentale au travail prend une grande ampleur et préoccupe de nombreux responsables dans ce domaine. Elle énonce par conséquent beaucoup de troubles et de questionnement du côté des théoriciens et des praticiens, vue l'importance de celle-ci au niveau de tous les secteurs touchés par l'individuel et le social et la quête d'une meilleure gestion pour la prospérité des organisations.

L'expression de « risques psychosociaux » est fréquemment utilisée pour parler des questions de santé psychique au travail. Cela s'explique par l'histoire du contexte et de la prévention qui a fait d'abord prévaloir une approche de ces questions par les seuls facteurs liés aux individus. Le concept c'est alors développé pour souligner les facteurs organisationnels à l'origine des problèmes compte tenu des présupposés par la santé au travail qui y sont attachés, il est possible, pourtant, à certaines conditions d'utilisation de l'expression, de mobiliser les acteurs d'entreprises et de favoriser une approche large des questions de santé mentale au travail permettant de changer des facteurs liés aux organisations de travail. (**philippe douillet / nouvelle revue de psychosociologie 2010 P167/178**)

En outre les risques psychosociaux sont très variés et complexes, de ce fait cette recherche s'est focalisée sur deux concepts essentiels qui sont le stress au travail et l'épuisement professionnel au travail autrement dit « burn Out » .(**pascale vénara / comment traiter le burn-out en entreprise 2021 P383/449**)

Il faut savoir que le burn out est une maladie psychologique purement liée au travail ayant pour symptômes principaux un état d'épuisement extrême à la fois psychologique et cognitif, une anxiété débordante ainsi qu'une dépression. Ces risques psychosociaux en parallèle sont en relation avec un autre facteur étudié dans notre recherche effectuée qui est l'engagement organisationnel.(www.has-sante.fr) (le 20/04/2023 A 15 :30 H)

- Cet engagement est défini comme l'attachement émotionnel d'un employé à une entreprise. Un employé très engagé est un atout inestimable pour une entreprise. Un employé à fort engagement organisationnel est beaucoup plus susceptible de rester dans votre entreprise à long terme et de servir d'exemple d'engagement organisationnel pour les autres employés.(www.ziptraining.com le 20/04/2023 A 15 :30 H)

- Cette engagement. Dans un sens plus large, L'engagement organisationnel est un modèle général de la rationalité. Depuis 1960, le concept de fidélité organisationnelle (« Organisational commitment »), est couramment utilisé pour catégoriser la propension que peut avoir un employé à rester en place dans la même organisation. Les articles dans le domaine de la fidélité organisationnelle font de ce concept une attitude tridimensionnelle, prenant en compte ses composantes affectives, utilitaristes et normatives. **(www.has-sante.frle 20/04/2023 A 15 :30 H)**

Pour autant, aucun cadre théorique unifié n'est capable à ce jour de réunir ces trois dimensions. A fin de donner un tel cadre à la théorie de l'engagement organisationnel, cadre qui permettrait de dépasser les tentatives précédentes de synthèse (syncrétique) de différentes théories, il semble intéressant d'utiliser la théorie générale de la rationalité (TGR), présentée en France par le sociologue Raymond Boudon.

En postulant que chaque individu a de bonnes raisons d'agir, et que celles-ci peuvent être morales, cognitives ou utilitaristes, à l'intérieur d'un contexte spécifique, Raymond Boudon offre à la théorie de l'engagement organisationnel un paradigme à la fois utile et raisonnable. Les apports précédents peuvent alors être intégrés, pour la plupart, dans cette théorie de l'acteur, tout en dépassant l'approche quasi uniquement psychologisante des recherches contemporaines. **(www.vse.andese.org**le 20/04/2023 A 15 :30 H)

Cette nouvelle perspective théorique sur l'engagement organisationnel donne aux acteurs des logiques compréhensibles, tant sur le court que sur le long terme, tout en bénéficiant des apports théoriques antérieurs..**(Emmanuel renaud / vie et sciences de l'entreprise 2017 P112/126)**

Chapitre 1:

Présentation de l'étude

1- La problématique :

Selon l'INRS, la vraie difficulté dans l'appréhension du risque psychosocial repose dans l'appellation même du sujet que l'on entend traiter. Le caractère hautement anxiogène d'une telle appellation pour un public déjà lourdement sollicité par les contraintes légales induites par l'encadrement du travail collectif. Nous soulignons également l'extrême difficulté vécue par les prescripteurs (pour ne pas parler du législateur) de bonne volonté à mobiliser un corpus théorique difficile à s'approprier en modalités pratiques et fonctionnelles. C'était là l'objet premier de notre ouvrage (et il l'est toujours !): diminuer l'angoisse afin de renforcer l'audace. Audace que nous plaçons dans la qualité des relations sociales d'une organisation.(www.inrs.fr, le 01/05/2023 A 20 : 00H)

En définitive, la question est peut-être posée dans le mauvais sens: plutôt que de se demander ce qu'est un risque psychosocial, il faudrait se demander ce qui n'en est pas un. Se poser la question dans ce sens, c'est accepter que le sujet que l'on traite n'est pas tant un risque qu'une constante, dès lors qu'il y a interaction entre individus, entre individus et L'organisation et entre individu et travail, ce qui offre un champ d'étude tout à fait conséquent.. Est-ce pour autant une raison pour ne rien faire ? (**Michel Gollac / les risques psychosociaux au travail 2012**)

C'est tout le contraire, on a simplement déplacé l'objet de la réflexion vers une évidence que tout encadrant devrait partager ; il se passe quelque chose de fondamental lorsque l'on travaille. Ce quelque chose participe de la construction de l'identité, de l'estime que l'on a de soi et des autres, de sa place dans un collectif. La notion de risque comprend deux éléments. D'une part, il y a la probabilité qu'un événement engendre des conséquences négatives et d'autre part il y a la sévérité de ces conséquences. Le concept de risque fait donc référence au lien entre l'exposition aux dangers du travail et les préjudices que cette exposition est susceptible d'engendrer. Mais on a tendance à désigner deux facteurs très importants qui sont le stress et l'épuisement professionnel.(www.books.openedition.org le 01/05/2023 A 20 : 00H)

Selon Michel Gollac les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et rationnels susceptible d'interagir avec le fonctionnement mentale (Gollac 2012)

Selon Hans Selye la réaction immédiate, biologique, physiologique et psychologique d'alarme, de mobilisation et de défense de l'individu face à une agression ou à une menace>>> (Louis. 1999, p.422).

Selon Maslach définit le comme c'est un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de perte de sentiment d'efficacité personnel, susceptible de survenir chez des sujet travaillant de quelque façon que ce soit, avec d'autre êtres humaine Il s'agit d'une réaction à la charge émotionnel chronique naissant lorsque l'on s'occupe durablement d'autres personnes, en particulier lorsqu'elles sont dans le besoin ou en des problèmes (Maslach 1982), Stress et burn out peuvent également se produire dans des cas où le salarié s'investit et se surinvestit pour une direction qu'il estime et pour une entreprise qui suscite sa pleine adhésion. Ces situations où toutes les parties s'apprécient et se respectent ne se retrouvent évidemment pas aux prud'hommes(**philippe zawieja / épuisement professionnel : principal approches conceptuelle, cliniques et psychométriques 2013**)

Plusieurs chercheurs montrent clairement l'existence d'un lien significatif entre l'engagement organisationnel et la santé au travail . Pour la dimension affective Meyer, Stanley, Herscovitch et Topolnytsky (2002) soulignent que l'engagement organisationnel affectif présente une corrélation négative avec le niveau de stress et le niveau de conflit entre le travail et la vie familiale . Dans un autre ordre d'idée, d'autres auteurs soutiennent que l'engagement affectif est relié négativement au stress et au conflit travail-famille, donc plus un employé est engagé affectivement à son travail, moins il vit de stress et de conflits entre son travail et sa famille (Johnson et Chu-Hsiang Chang, 2008; Meyer et coll., 2002). D'autres auteurs sont venus aux mêmes conclusions que ces derniers, c'est à dire que la composante affective de l'engagement organisationnel a une influence positive sur la santé mentale des employés, donc plus un travailleur s'engage affectivement au travail, plus sa santé mentale est affectée positivement (Bergman, 2006; Johnson et Chang 2006; Meyer et coll. 2002; Morin et Audebrand, 2008; Somers, Mark, Birnbaum et Dee, 2000) as cited in (Décarie ,2010). De plus le même constat a été fait quant a la dimension normative dans l'étude de Reilly et Orsak (1991) qui ont examiné les deux autres composantes de l'engagement c'est-à-dire que que

l'engagement normatif à l'égard de l'entreprise est lié négativement à diverses mesures de stress au travail.

Enfin la dimension normative et contrairement aux dimensions précédentes, la plupart des travaux ont légitimer l'existence d'un lien univoque et positif entre l'engagement de continuité et les problèmes de santé mentale dont le stress au travail et le but out , et à la suite des résultats d'une étude transversale menée par Vakola et Nikolaou en 2005 auprès d'un échantillon de 292 employés, les individus vivant un haut niveau de stress au travail, ont moins d'engagements face aux changements dans l'organisation.. Autrement dit les employés qui restent membres d'une entité parce que les coûts liés à leur départ sont trop élevés (engagement de continuation) peuvent ressentir un sentiment de frustration qui débouche sur des comportements au travail.(www.asjp.cerist.dz **l'engagement organisationnel et le stress au travail université de bejaia 2020**). Ces relations existantes entre les RPS et l'engagement va nous pousser à poser ces trois questions en lien avec notre recherche :

Les questions retenues pour cette recherche :

Question principale :

- Ya-t-il un impact des risques psychosociaux (stress et burn-out) sur l'engagement organisationnel chez le personnel de l'E.P.H de Sidi-Aich ?.

Questions secondaires :

- Existe t- il un lien entre le stress et l'engagement organisationnel au sein de l'E.P.H de Sidi-Aich ?.

- Existe t- il un lien entre l'épuisement et l'engagement organisationnel au sein de l'E.P.H de Sidi-Aich ?.

2- Les hypothèses.

Les hypothèses retenues pour cette recherche :

L'hypothèse principale :

- Il y a un impact des risques psychosociaux (stress et burn-out) sur l'engagement organisationnel chez le personnel de l'E.P.H de Sidi-Aich.

Les hypothèses secondaires :

- Il existe un lien entre le stress et l'engagement organisationnel au sein de l'E.P.H de Sidi-Aich.
- Il existe un lien entre l'épuisement et l'engagement organisationnel au sein de l'E.P.H de Sidi-Aich.

- 3-Définition des concepts opérationnels:

- Le stress:

Le stress opérationnel, également connu sous le nom de stress au travail, se réfère au stress ressenti par les individus dans leur environnement professionnel en raison des exigences, des pressions et des responsabilités liées à leur travail. Il est courant dans de nombreux domaines d'activité, tels que la finance, la médecine, l'armée, les services d'urgence, etc.

Le stress opérationnel peut être causé par plusieurs facteurs, tels que des délais serrés, des objectifs ambitieux, une charge de travail excessive, des conflits interpersonnels, un manque de soutien ou de ressources, des situations d'urgence, des décisions difficiles à prendre, etc. Ces facteurs peuvent entraîner des niveaux élevés de stress, qui peuvent avoir des effets négatifs sur la santé mentale et physique des individus.

- L'épuisement professionnel:

L'épuisement opérationnel, également connu sous le nom de burnout professionnel, est un état d'épuisement physique, émotionnel et mental causé par un stress chronique lié au travail. C'est une réaction au stress prolongé et à des exigences professionnelles élevées, qui peuvent être accentuées par des facteurs tels qu'une charge de travail excessive, des délais serrés, un manque de soutien, un manque de contrôle sur son travail, des conflits interpersonnels et un manque de reconnaissance.

L'épuisement opérationnel peut avoir des conséquences néfastes sur la santé physique et mentale, ainsi que sur les relations personnelles et professionnelles. Il peut également diminuer la productivité, augmenter le taux d'absentéisme au travail et entraîner un désengagement professionnel.

- Engagement organisationnel :

L'engagement organisationnel opérationnel se réfère à l'implication des employés dans leurs tâches et responsabilités quotidiennes au sein d'une organisation. Il se concentre sur l'engagement individuel des employés dans leurs rôles spécifiques et leur motivation à atteindre les objectifs organisationnels.

Lorsque les employés sont engagés opérationnellement, ils sont motivés, investis et s'efforcent d'accomplir leur travail de manière efficace et efficiente. Ils sont passionnés par

leurs responsabilités, se sentent connectés à leur travail et sont disposés à aller au-delà des attentes pour réussir.

4-L'objectif de la recherche :

- Toute recherche scientifique vise des objectifs à atteindre dans le but de l'accomplissement à la réussite de la recherche.

Pour notre part, nous avons choisi ce thème car nous souhaitons explorer le monde organisationnel et ses relations avec les risques psychosociaux qui peuvent influencer sûrement le rendement des salariés.

Nous avons également décidé d'explorer ces thèmes de risques psychosociaux du fait par son actualité dans le monde organisationnel au jour d'aujourd'hui, c'est également notre objectif par rapport au terrain choisi à l'hôpital de Sidi-Aich, découvrir et voir le côté relationnel entre les risques psychosociaux et leurs impacts avec les différents services de l'hôpital.

- Répondre aux différentes questions posées également compte parmi les objectifs de notre recherche, car répondre aux questions établies signifie l'atteinte des objectifs tracés.

Nous visons également

- La compréhension de la dynamique liée aux risques psychosociaux au sein des établissements de santé.

- Comprendre la relation entre la dimension mentale et la dimension opérationnelle.

- Préhender les problématiques en relation avec la gestion psychologique des opérateurs au sein de l'établissement hospitalier.

- Comprendre la réalité du terrain en tant que psychologue du travail débutant.

5- Le modèle conceptuel de l'étude :

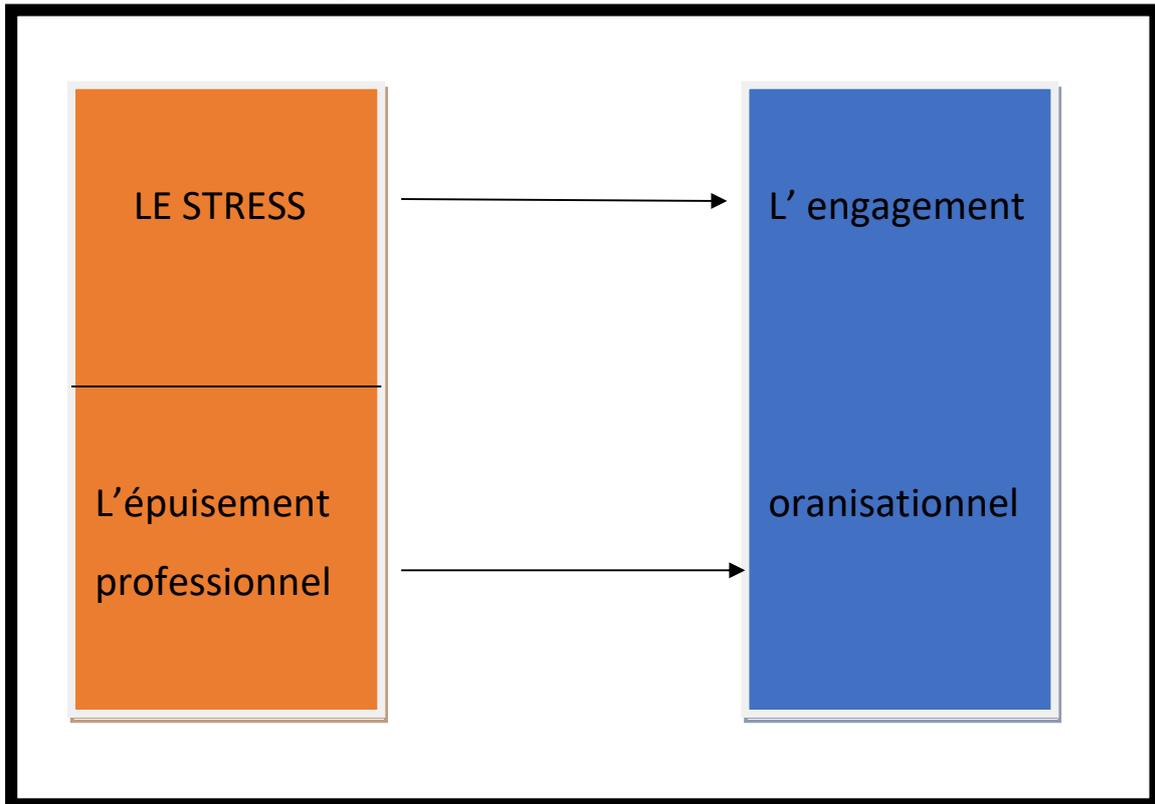


Figure N°1 : Le modèle conceptuel de l'étude.

6- Les études antérieures sur les risques psychosociaux et l'engagement organisationnel.

6.1- les risques psychosociaux

Des études antérieures ont mis en évidence plusieurs facteurs entravant la gestion des risques psychosociaux («obstacles») et d'autres qui la favorisent («moteurs») au niveau de l'organisation. Il a été également démontré que les caractéristiques organisationnelles (telles que la taille des entreprises, leur secteur d'activité, ainsi que le contexte du pays dans lequel elles opèrent) sont associées à leur approche des risques psychosociaux. (www.fnasfo.fr le 01/05 /2023 A 20:00H)

Ces études de qualité de vie sont encore peu pratiquées en France. Une enquête récente propose un questionnaire pour les parents, réalisé à partir de l'adaptation de plusieurs échelles. Il peut donner des éléments d'information aux cliniciens, à interpréter en fonction du contexte et à compléter par le recueil direct du point de vue de l'enfant chaque fois que possible .

Les enquêtes de QDV confirment que les risques psy- chosociaux sont bien plus importants pour l'épilepsie que pour d'autres maladies chroniques de l'enfant, comme l'asthme et le diabète. (**Livres Neurologie pédiatrique - 3e éd Par Gérard Ponsot · 2010**)

Kop, Euwema et Schaufeli (1999) ont effectué une comparaison entre stressseurs traumatiques et organisationnels, concluant, en conformité avec des études antérieures (Hart, 1994; Hart, Wearing & Heady, 1995), que les stressseurs organisationnels ont un impact plus im- portant sur la santé des individus.

Dans une enquête menée auprès d'une cohorte de sapeurs-pompiers, Ponnelle et Vaxevanoglou (1997) répertorient les stressseurs potentiels ca- ractéristiques de ce contexte professionnel, qu'ils organisent selon deux catégories. Une première catégorie regroupe des stressseurs situationnels, qui rendent compte des contraintes et des facteurs de risque que les pom- piers rencontrent lors de leurs missions d'intervention. (**Livres, Le stress professionnel ,une analyse des vulnérabilités individuelles et des facteurs de risque environnementaux Par Koorosh Massoudi · 2009**)

6.2- L'engagement organisationnel

- L'étude de BECKER(1960) :

Il a livré une analyse percutante de mécanisme d'engagement organisationnel, selon lui : « le terme d'implication renvoie au processus par lequel divers type d'intérêt sont progressivement investis dans l'adoption de certains ligne de conduites avec les quelles ils ne semblent pas de rapport directe »

En d'autre terme, l'engagement des travailleur ne se réalisé qu'a partir de moment ou celui-ci éprouve le sentiment de développer des investissements perdu (side -best). Ces derniers constituent pour le travailleur une rente professionnelle d'autant moins transférable qu'elle ce bénéficie avec l'accumulation de l'expérience s'accroît, l'individu en arrive malgré lui a conforté son Engagement envers son organisation afin d'éviter de perdre tout ou partie de ce capitale cas de départ définitif. Ce mécanisme caractérise ce que Becker appelle : « Engagement par défaut ». (**Mémoire de fin de cycle université de Béjaïa p 32**)

- Le modèle de porter et al. (1974) (CLAUDE, 1997)

Ce modèle de mesure domine très largement par son utilisation :

L'Organisation Commitment Questionnaire (OCQ) de porter et al.

Depuis sa création, l'instrument jouit d'une forte popularité. Pourtant, la littérature relevé une ambiguïté : certains acteurs considèrent l'échelle comme unidimensionnelle, alors d'autres prétendent qu'elle aborde les différentes facettes de l'engagement. Sur la base de leur propre définition de l'engagement, PORTER et ALLEN conçoivent l'OCQ (organisation commitment questionnaire). L'instrument se compose de 15 items visant à appréhender les trois composantes identifiées par les auteurs. (**Mémoire de fin de cycle université de Béjaïa p 32**)

1. Je suis prêt à faire de gros efforts, au-delà de ce qui est normalement attendu, pour aider l'entreprise à réussir.
2. Je parle de cette entreprise à mes amis comme d'une très bonne entreprise ou être membre est formidable.
3. J'éprouve très peu de loyauté envers cette entreprise.
4. J'accepterais pratiquement n'importe quelle tâche afin de demeurer membre de cette entreprise.
5. Je trouve que mes valeurs personnelles sont très similaires à celles de l'entreprise.
6. Je suis fier de dire aux autres que je fais partie de cette entreprise.
7. Je pourrais tout aussi bien travailler pour une autre entreprise dans la mesure où mon travail resterait le même.
8. Cette entreprise me permet de donner le meilleur de moi-même.
9. Dans l'état actuel des tâches, il en faudrait vraiment très peu pour me faire changer d'entreprises.
10. Je suis heureux d'avoir choisi, lors de mon recrutement, de travailler pour l'entreprise plutôt que pour une autre.
11. Il n'y a pas grand-chose à rester indéfiniment dans cette entreprise.
12. Je trouve qu'il est difficile d'être d'accord avec les politiques de l'entreprise sur des sujets touchant les salaires.
13. Je me sens vraiment concerné par le futur de cette entreprise.
14. Pour moi cette entreprise est la meilleure où je pourrais travailler.
15. J'ai fait une très grave erreur en décidant de travailler dans cette entreprise. (**Mémoire de fin de cycle université de Béjaïa p 32**)

Chapitre 2 :
Les risques psychosociaux
(Le stress et l'épuisement professionnel)

1- Préambule :

Les risques psychosociaux peuvent prendre différentes formes, parmi ces formes on trouve le stress et l'épuisement professionnel , ces dernières années le stress au travail est devenu une réalité importante tels que le burn-out , le stress n'est pas seulement un danger psychologique , mes aussi ils provoquent la santé physique, le bien-être ... ETC , d'après les chercheurs le stress est scientifiquement le concept le plus solide , d'une autre part Le burnout se caractérise par l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation, l'échec de l'accomplissement personnel. D'après Certains chercheurs considèrent plus l'épuisement professionnel comme un état que comme un processus .

2- Les Définitions des risques psychosociaux

Selon Isabelle, La notion risque comprend deux éléments, D'une part les risques psychosociaux (RPS) sont souvent résumés par simplicité sous le terme du stress qui est en fait qu'une manifestation en entreprise. Et d'une autre, le terme RPS désigne les situations qu'on peut affronter face à plusieurs risques tels que la violence externe ou interne, la souffrance mentale, mal à l'être, le harcèlement et le stress...etc. A présent, la notion centrale qui retient l'intention est bien celle du stress. Reference, **(université de bejaia)**

Selon Ariane Bilheran et Patrice Adam « les risques psychosociaux désignent les potentialités de telles situations, ils sont à évaluer en amont » **(A. Bilheran et al, 2011, p. 01 mémoire l'impact des risques psychosociaux sur le bien être aux travail chez les salariés Béjaïa)**

Selon Gérard Valléry et Sylvain Leduc « à ce jour les RPS au travail ne sont définis ni scientifiquement ni juridiquement, les RPS à l'articulation de variables individuelles, collectives ou organisationnelles, marquant ainsi le caractère composite et mal circonscrit du phénomène » **(G, Valléry, et all, 2012 p. 07).**

Ainsi, selon l'INRS « les RPS peuvent être induits par l'activité de travail ou générés par l'organisation ou encore par les relations entre travailleurs. Ils correspondent à des situations de travail présentant du stress, des violences internes et des violences externes ». **(P-E, Sutter, 2021, p. 51).**

Cependant , nous pouvons trouver des définitions plus scientifiques celle-ci sont en relation avec des organismes qui étudient les intentions de l'Homme au travail.

Selon l'ANACT , C'est à partir des années 2000 que le vocable « risques psychosociaux (RPS) » se diffuse et supprime la notion de stress au travail. Celle-ci paraissait alors trop centrée sur le ressenti individuel et sa prévention axée sur la seule capacité des personnes à gérer des situations stressantes. Stress, burn out, mal-être... sont aujourd'hui regroupés sous le vocable de RPS définis dans le « rapport Gollac » comme « les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.» (www.anact.fr le 18/03/2023 A 21:30H)

Selon l'OMS , les risques psychosociaux sont définis comme des Risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par une exposition à des conditions d'emploi, des facteurs organisationnels et relationnels en milieu professionnel susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.(www.iledefrance.ars.sante.fr le 18/03/2023 A 21:30H)

3 - Les indicateurs des risques psychosociaux en entreprise.

Nous trouvons dans la littérature quatre indicateurs pour les risques psychosociaux:

3.1- Taux d'absentéisme pour raisons de santé:

- Congés pour maladie ordinaire,
- Congés longue maladie et congés longue durée,
- Congés pour accidents du travail,
- Congés pour maladie professionnelle.
- Ne sont pris en compte ni les congés maternité, paternité, parentaux, formation, ni tout autre type de congé que ceux cités ci-dessus.

3.2-Taux de rotation des agents:

- L'effectif moyen est calculé en additionnant l'effectif physique à la fin de chaque mois de l'année n, le tout divisé par 12.

3.3- Taux de visite sur demande au médecin de prévention :

- Le taux de visite sur demande au médecin de prévention correspond au nombre de demande de visite spontanée au médecin de prévention, pour 100 agents.

3.4 Nombre d'actes de violence physique envers le personnel :

-Il faut comptabiliser le nombre d'actes de violence physique envers le personnel, en distinguant 4 catégories :

-émanant du personnel avec arrêt de travail,

-émanant du personnel sans arrêt de travail,

--émanant des usagers avec arrêt de travail,

-émanant des usagers sans arrêt de travail.(www.atousante.com le 18/03/2023 A 21:30H)

4- Évaluation des risques psychosociaux

- L'évaluation des risques psychosociaux se divise en 5 étapes :

4.1- Préparer l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux :

Pour que l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux aboutisse à un plan d'actions ciblant les situations de travail, tout en protégeant les personnes, un certain nombre de règles encadrant la démarche doit être défini et validé avant de démarrer.(www.inrs.frle 20/04/2023 A 18:00H)

4.2- évaluer les facteurs de risques psychosociaux :

Pour repérer et évaluer les facteurs de RPS, une grille d'évaluation a été conçue sur la base d'une catégorisation de ces différents facteurs de risque.Cette grille d'évaluation recense grandes familles de facteurs de risques psychosociaux :

- Intensité et complexité du travail
- Horaires de travail difficiles
- Exigences émotionnelles
- Faible autonomie au travail
- Rapports sociaux au travail dégradés
- Conflits de valeurs
- Insécurité de l'emploi et du travail(www.inrs.frle 20/04/2023 A 18:00H)

4.3- élaborer un plan d'actions:

L'évaluation des risques ne constitue pas une fin en soi. Sa raison d'être réside dans les actions de prévention qu'elle va susciter.

Les risques psychosociaux n'étant pas dus à une seule cause mais résultant d'un ensemble de facteurs, parfois en lien avec la stratégie globale de l'entreprise, leur prévention réclame souvent, comme pour les autres risques, un ensemble coordonné d'actions ou de mesures

organisationnelles, techniques ou sociales qu'il faut construire et discuter collectivement.(
www.inrs.fr le 20/04/2023 A 18:00H)

4.4- mettre en œuvre le plan d'actions :

L'évaluation des facteurs de risques psychosociaux doit aboutir à la mise en œuvre d'un plan d'actions concret et adapté aux résultats de l'évaluation des risques dans les situations de travail.

Si un certain nombre d'actions sont spécifiques aux unités de travail, d'autres, en revanche, peuvent être communes à plusieurs unités de travail (voire à l'ensemble de l'entreprise) selon leur caractère de généralité ou parce qu'elles renvoient à une stratégie globale de l'entreprise (commerciale, industrielle ressources humaines).(www.inrs.fr le 20/04/2023 A 18:00H)

4.5- suivre et évaluer les actions :

La dernière étape de la démarche consiste à suivre les mesures de prévention effectivement mises en œuvre (ou non) et estimer leurs retombées en termes d'élimination ou de réduction du risque.

La mise en place régulière de temps dédiés dans les services/unités/ateliers pour remonter les difficultés peut permettre de mettre à jour en continu le plan d'actions.(www.inrs.fr le 20/04/2023 A 18:00H)

5- prévention des risques psychosociaux en entreprise :

L'entreprise peut prévenir et lutter contre les risques psychosociaux La prévention du stress avant l'apparition de problèmes de santé permet d'améliorer les conditions de travail des salariés, d'identifier les dysfonctionnements gênant la production et d'optimiser la qualité de la production.

Les acteurs de l'entreprise ont intérêt à diminuer le niveau de stress dans leur entreprise et à agir sur les causes, le plus en amont possible .Prévenir les risques psychosociaux est une démarche accessible ,Les solutions se trouvent dans l'organisation et le management de l'entreprise. Le seul coût est le temps consacré à comprendre, écouter et dialoguer à propos des facteurs des risques psychosociaux et des problèmes dans l'organisation du travail de l'entreprise.

Cette démarche pour améliorer les conditions de travail et le bien-être des salariés a un effet positif : elle favorise ensuite l'implication des équipes, renforce leur cohésion et

améliore la performance de l'entreprise. (www.travail-emploi.gouv.fr le 20/04/2023 A 18:00H)

Nous avons aussi d'autres étapes à suivre pour la prévention des risques psychosociaux au travail .

5.1- PRÉVENIR LES RPS EN S'APPUYANT SUR DES PRINCIPES D'ACTION CLAIREMENT AFFICHÉS

- Intégrer la santé au travail comme une composante de la stratégie globale de l'employeur
- Promouvoir un dialogue social de qualité autour de la santé et du bien-être au travail
- Privilégier les actions de prévention primaire
- Repenser le rôle et la formation initiale et continue de l'encadrement (**Sylvie Brunet** www.lecese.fr 2012/2013 le 10/05/2023 A 21:00h)

5.2- AMÉLIORER LA CONNAISSANCE ET L'ÉVALUATION DES RPS

- Améliorer le suivi statistique et épidémiologique
- Confier à un collègue d'expertise la mission d'élaborer un outil d'identification et de suivi des RPS dans l'entreprise
- Associer systématiquement les acteurs de prévention à l'évaluation et la prévention des risques
- Réactiver le droit d'expression des salariés en l'articulant avec la prévention des risques professionnels
- Faire du bilan social un outil de la performance sociale (**Sylvie Brunet** www.lecese.fr 2012/2013 le 10/05/2023 A 21:00h)

5.3- STABILISER ET CLARIFIER LE CADRE JURIDIQUE DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

- Prendre en compte dans le droit positif certaines évolutions jurisprudentielles
- Renforcer la prévention des RPS en amont des restructurations ou réorganisations
- Faciliter le recours à la procédure de médiation tant pour les salariés que pour les demandeurs d'emploi
- Encadrer les démarches volontaires de certification en santé au travail

5.4- MOBILISER DAVANTAGE LES DIFFÉRENTS ACTEURS DE LA PRÉVENTION

- Renforcer la mission de veille sanitaire des services de santé au travail

5.5- PROLONGER LES ACTIONS ENGAGÉES DANS LA FONCTION PUBLIQUE

- Elaborer et mettre en œuvre pour chaque employeur public un plan d'évaluation et de prévention des RPS
- Améliorer le fonctionnement des instances médicales
- Faire évoluer le régime de l'imputabilité au service des accidents et des maladies professionnelles
- Elargir le droit à la protection fonctionnelle aux faits de harcèlement

5.6- AMÉLIORER LA DÉTECTION ET LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES

- Détecter et mieux accompagner les salariés en situation de détresse
- Assurer un meilleur suivi médical post-licenciement des demandeurs d'emploi
- Adapter les règles de prise en charge
- Développer les unités hospitalières de consultations « santé psychologique et travail »(**Sylvie Brunet www.lecese.fr 2012/2013 le 10/05/2023 A 21:00h)**

6- les risques psychosociaux dans le secteur hospitalier .

- Résultant d'un cumul de contraintes physiques, psychiques et de conditions de travail difficiles, les risques psychosociaux (RPS) sont en forte augmentation parmi les professionnels travaillant en établissement de soins. Ils correspondent à des situations de travail où sont présents : du stress, des violences internes (harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes), des violences externes (insultes, menaces, agressions...). L'exposition à ces situations de travail peut avoir des conséquences

sur la santé des travailleurs, notamment en termes de maladies cardio-vasculaires, de troubles musculosquelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel (burnout), voire de suicide. (www.inrs.fr le 22/04/2023 A 17:00H)

-En milieu de soins on retrouve les six catégories de facteurs de risque psychosociaux décrits classiquement : intensité et temps de travail, exigences émotionnelles, manque d'autonomie, rapports sociaux au travail dégradés, conflits de valeurs et insécurité de la situation de travail. (www.inrs.fr LE 22/04/2023 A 17:00H)

Partie 1 : Le Stress

1- Les définitions de stress

(Selon l'AESST l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail) définit ainsi le stress: Un état de stress survient quand il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. » (**le stress au travail , Brigitte piarrat , p.10**) .

Selon Hans Selye, le stress peut être défini comme «la réaction immédiate, biologique, et psychologique d'alarme, de mobilisation et de défense de l'individu face à une agression ou à une menace» c'est une réaction éphémère qui est utile, permettant de faire un choix de façon adapté à la situation. (Croc,1999, p 422).

(selon HANS SELYE le <père> du stress) le stress est l'ensemble des manifestations (physique et psychologique) qui s'opèrent en nous , à la suite de l'action du stressor , de même, qualifier de stress le fait de mal dormir, d'être anxieux, d'avoir des troubles digestifs ou de fumer cigarette sur cigarette est totalement erroné. (**Le stress au travail un enjeu de santé, PATRICK LÉGERON p.128**).

selon siegriste 1996 : le stress est la conséquence d'un déséquilibre entre effort élevée et récompense faible , les efforts peuvent avoir deux origines soit externes (contraintes du temps , interruption, nombre de responsabilité) soit internes (le sujet se suivent dans la tâche, par défi, par volonté de contrôle, ou par sens du devoir). (F, Chappelle, 2018, p.113

mémoire l'impact des risques psychosociaux sur le bien être aux travail chez les salariés Bėjaia)

D'après le dictionnaire la rousse, le stress est une agression de la cellule, due à une surcharge en radicaux libres et impliquée dans le développement de nombreuses pathologies (maladies cardio-vasculaires, cancers, par exemple).(www.larousse.fr 22/04/2023 A 17:00H)

selon L'Agence européenne pour la santé , un état de stress survient quand il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. (**Ouvrage Les risques psychosociaux Identifier, analyser, prévenir les risques humains/ Bénédicte Haubold p13**)

2- L'origine du stress .

Le stress est un mot anglais désignant la pression émotionnelle, ou syndrome d'adaptation, qui peut apparaître face au changement de l'environnement dont chacun vit les effets - les hommes mais aussi les animaux, et tout organisme vivant sur terre, et vous en particulier.(**Le stress au travail , Brigitte piarrat, p.9**) .

L'histoire du stress a commencé dans un laboratoire de physiologie, au Canada, au cours des années 1930. Un chercheur d'origine hongroise, Hans Selye, avait remarqué que beaucoup de maladies infectieuses, surtout dans leur stade précoce, se manifestaient par les mêmes types de symptômes. Alors qu'il effectuait des recherches sur les hormones sexuelles du rat, il se rendit compte que l'état de santé des animaux qu'il utilisait pour ses expérimentations se dégradait de plus en plus. Certains en venaient même à mourir.(**Ouvrage le stress au travail un enjeu de santé p125**)

Le terme « stress » vient du latin stringere signifiant « tendu de façon raide », « serrer » et du vieux français estrece ou « étroitesse », exprimant l'idée d'un resserrement, d'une oppression et d'une asphyxie. L'étymologie donne au stress une connotation principalement négative alors que l'inventeur du stress, Hans Selye, développera la fonction positive d'adaptation que représente la réaction de stress à une situation, et distinguera le stress positif du stress négatif.(**Ouvrage de Élisabeth GREBOT Stress et burnout au travail : identifier, prévenir, guérir p3**)

3- Les modèles d'analyse de stress.

3.1- Le modèle de SELYE 1956 :

Le stress est défini comme la réponse de l'organisme à toute demande qui lui est faite, dans une finalité d'adaptation. Cette réponse de l'organisme est multiple : biologique, physiologique, cognitive, émotionnelle. Ce n'est que lorsque ces réponses se chronicisent et que la situation à gérer dépasse les capacités d'adaptation de l'organisme que les conséquences néfastes peuvent survenir par « épuisement ».(**Patrick légeron / le stress professionnel 2008**)

Selye substitue au syndrome général d'adaptation le terme de stress. Il l'évoque en 1946, lors d'une conférence au Collège de France à Paris, pour décrire l'ensemble des manifestations présentes chez un individu devant s'adapter aux exigences de son environnement. Le stress a une fonction positive, adaptative, vitale. Toutefois, à côté du bon stress existe un mauvais stress.(**Ouvrage de Élisabeth GREBOT Stress et burnout au travail : identifier, prévenir, guéri p7**)

3.2- Le modèle de Laborit 1941 :

Ce modèle repose sur nos connaissances dans le domaine de la biologie et des neurosciences et en particulier du rôle du cerveau limbique (émotionnel) dans la « mécanique » du stress. C'est parce que nos réactions primaires de stress (l'attaque ou la fuite, la « fight or flight response ») ne peuvent se réaliser que l'« inhibition de l'action » prend le dessus et que le stress devient pathogène. (**Patrick légeron / le stress professionnel 2008**)

3.3-Le modèle de Lazarus 1984 :

Dans ce modèle, le stress résulte de la « double évaluation » que fait l'individu de la situation de stress : l'évaluation « primaire » concerne le danger ou la menace que représente potentiellement cette situation ; l'évaluation « secondaire » consiste en la perception qu'a l'individu des ressources dont il dispose pour faire face à cette menace. Autant (sinon plus pour l'auteur) que la situation de stress, c'est l'évaluation d'une menace sans possibilités d'y

faire face avec suffisamment de ressources qui s'avère être nocif pour l'individu.(**Patrick légeron / le stress professionnel 2008**)

3.4- Le modèle de karasek 1979:

Selon Karasek , un niveau élevée de demandes au travail associé à un niveau faible de latitude de décision abouti à un niveau élevé de tension. A l'inverse, une demande forte de l'environnement professionnel peut être modérée par un niveau élevé de latitude de décision. (**Google scholar : Laurent Guillet ,Colloque National de la Recherche dans les IUT 9, 2008 psychanalyse.com**).

Le modèle de karasek a élaboré un outil valide et reconnue comme l'un des principaux outils d'évaluation des facteurs psychosociaux au travail, la variété de ce modèle a été proposée pour résumer le processus du stress et démontrer les facteurs organisationnels sur la santé physique et mental des travailleurs. Pour lui, la détérioration de la santé au travail n'est pas directement fonction de l'accroissement des exigences. Elle dépend du degré de contrôle que l'individu exerce sur son activité (**F, chappelle, 2018, p.108**).

4- Les différents type de stress

4.1- Le stress aigu :

Fait partie de notre vie quotidienne et aide notre système de stress à demeurer efficace. Ce type de stress découle d'événements ou de situations spécifiques pour lesquelles nous sentons que nous avons peu de contrôle et qui impliquent des éléments d'imprévisibilité et de nouveauté .(Exemple.: Éviter de justesse un accident de la route ou encore prononcer un discours devant un auditoire déclenche plusieurs signes physiques, comme sentir son cœur battre très fort, devenir hyper vigilant, se sentir vidé.).(**www.v-assets.cdns.com le 25/04/2023 A 16:15H**)

4.2- Le stress chronique :

Les effets du stress chronique sont pires chez les gens à risque de développer une maladie chronique. (Par exemple, un historique familial chargé en maladies cardiaques, diabète, pression artérielle élevée ou des habitudes de vie malsaines suffisent parfois, chez les gens

stressés chroniquement, à déclencher ces mêmes problèmes de santé). (www.v-assets.cdns.wa.gov.au le 25/04/2023 A 16:15H)

4.3- Le stress répété :

Une autre forme de stress aigu répété provient d'un sentiment d'inquiétude permanent. Cela revient à imaginer des désastres à chaque coin de rue, à être pessimiste sur l'avenir et à penser que le pire va se produire dans chaque situation. Le monde est un endroit dangereux dans lequel quelque chose d'horrible est toujours en train de se produire. Généralement, les personnes ayant ce modèle de pensée présentent les premiers symptômes d'un état de trouble anxieux et de dépression.

Les symptômes du stress aigu répété sont les symptômes d'un état d'excitation quasi-permanent: maux de têtes qui durent, migraines, hypertension, douleurs à la poitrine, maladies cardiaques. Les traitements pour réduire le stress aigu répété et en guérir nécessitent l'intervention d'un professionnel de santé et la guérison peut prendre plusieurs mois. (**Mémoire, Les risques psychosociaux au travail Etude descriptive réalisée au sein de L'organisme d'EPH d'Amizour / université bejaia**)

5- Les conséquences de stress

-5.1-Au niveau de l'individu.

Sur le plan psychologique, un niveau de stress organisationnel élevé peut créer de la perte de concentration, de la surexcitation, de la tristesse, de l'irritabilité, de l'agitation excessive, de même qu'un besoin d'isolement, le sentiment d'être futile et même inutile, une diminution de l'estime personnelle et un sentiment d'aliénation pour finalement réduire le niveau de satisfaction de l'individu au sein de l'organisation. D'ailleurs Burke a démontré que plus il y avait présence de certains facteurs de stress organisationnel, moins il y avait de satisfaction.

Suivant les conditions individuelles et l'importance du stress organisationnel, les résultats peuvent être plus critiques encore, conduisant à de l'anxiété, des dépressions et des psychoses. Sur le plan physique, d'après Anderson, le haut niveau d'anxiété associé à un haut niveau de stress conduit à des réponses automatiques involontaires d'ordre physiologique qui vont agir

négalement sur la performance. Plus particulièrement, le stress peut conduire à des accidents résultant en des blessures corporelles (réduction de l'attention), des maux de tête, des problèmes gastro-intestinaux et respiratoires, de la fatigue, des problèmes et éventuellement des maladies cardiovasculaires, des crises cardiaques et finalement la mort. (**Mémoire, Les risques psychosociaux au travail Etude descriptive réalisée au sein de L'organisme d'EPH d'Amizour / université bejaia)**)

L'environnement professionnel peut nuire à la santé des individus de façon directe en les exposant à des conditions de travail ou à des substances dangereuses et en augmentant le risque d'accidents, de traumatismes, de maladies respiratoires et cardio-vasculaires. Il peut aussi avoir des conséquences indirectes en générant du stress chronique, de la détresse psychologique, de l'insatisfaction, de la frustration, des stratégies d'ajustement inadaptées, des habitudes et des comportements à risques.(**Ouvrage de Élisabeth GREBOT Stress et burnout au travail : identifier, prévenir, guéri P88)**)

5.2- Au niveau de l'organisation .

Les résultats d'un niveau élevé de stress peuvent se manifester dans l'organisation par une diminution de l'efficacité, par de l'absentéisme, des retraites précoces, des difficultés de recrutement, une réduction de la qualité de vie au travail, une détérioration des relations syndicales, une diminution de l'influence des dirigeants, une réduction de l'innovation et de la créativité. Ceci pouvant éventuellement conduire à une baisse des profits et à un taux élevé de départs des membres.

La disponibilité d'un suivi psychologique des employés au sein de l'entreprise peut permettre de détecter les symptômes du stress et y remédier au bon moment. Malheureusement, c'est une procédure qui n'est pas fréquente chez nous en Algérie. La disponibilité d'un environnement favorable ainsi que les bonnes conditions économiques et sociales contribuent largement à diminuer le risque du stress. (**Mémoire, Les risques psychosociaux au travail Etude descriptive réalisée au sein de L'organisme d'EPH d'Amizour université bejaia**)

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

- Faisant augmenter l'absentéisme, les fluctuations du personnel, les plaintes des clients ou des consommateurs, les pratiques dangereuses et les taux d'accidents du travail, les risques de procès et d'actions en justice par des travailleurs victimes du stress ;

- Diminuant la motivation des travailleurs ;
- influant négativement sur leur recrutement ;
- portant atteinte aux performances et à la productivité, à l'image de l'entreprise tant auprès de ses employés qu'à l'extérieur.(**Ouvrage de Élisabeth GREBOT Stress et burnout au travail : identifier, prévenir, guéri P87**)

6- Impact du stress sur la santé des travailleurs .

Oui, le stress peut avoir des répercussions sur l'état de santé général. Le corps est conçu, ou préprogrammé si vous préférez, pour avoir des réactions automatiques lui permettant de composer avec le stress. Le problème, c'est qu'il réagit de la même façon à tous les types de stress. Le fait de subir un stress pendant de longues périodes (comme les facteurs de stress au travail, qui sont faibles, mais constants) active ce système sans qu'il puisse par la suite s'arrêter.(www.cchst.ca/psychosocia le 25/04/2023 A 16:15H)

Les effets courants du stress sur l'organisme sont les suivants : (maux de tête,tension ou douleur musculaire ,douleurs thoraciques, augmentation de la fréquence cardiaque et de la pression artérielle , affaiblissement du système immunitaire ,fatigue, insomnie maux d'estomac et problèmes digestifs ,hyperglycémie).(www.cchst.ca/psychosocial le 25/04/2023 A 16:15H)

Le stress peut aussi modifier l'humeur ou les pensées de la façon suivante :(augmentation des pertes de mémoire, de l'anxiété, de l'agitation, de l'irritabilité, de l'attitude défensive, des sautes d'humeur, de l'hypersensibilité, de la colère, etc.).(www.cchst.ca/psychosociale 25/04/2023 A 16:15H)

Le stress peut entraîner des incidents parce que les personnes présentent souvent les problèmes suivants :(troubles du sommeil , automédication ou surconsommation de médicaments , déprime ,anxiété, agitation, nervosité , colère, comportement téméraire (souvent causé par un sentiment d'iniquité ou d'injustice).(www.cchst.ca/psychosociale 25/04/2023 A 16:15H)

Lorsqu'une personne adopte de tels comportements ou se trouve dans de tels états émotionnels, elle est plus susceptible d'agir ainsi :(Devenir momentanément (mais dangereusement) distraite, Se sentir à part des autres ou isolé, Avoir des accès de colère, etc , Manquer à ses responsabilités , Faire des erreurs de jugement , Soumettre son corps à un stress physique, augmentant ainsi le risque d'entorse , Exécuter incorrectement les activités

exigeant une bonne coordination œil-main ou œil-pied) .(www.cchst.ca/psychosociale 25/04/2023 A 16:15H)

À long terme, le stress chronique non traité est associé notamment aux problèmes de santé suivants : (l'anxiété , l'insomnie , les douleurs musculaires , l'hypertension artérielle , un affaiblissement du système immunitaire , la maladie du cœur , la dépression , l'obésité).(www.cchst.ca/psychosocial le 25/04/2023 A 16:15H)

7- impact du stress sur la productivité.

Le stress peut se répercuter sur les plans physique et mental et est souvent causé par des événements marquants dans la vie, qu'ils soient de nature personnelle ou professionnelle, tels qu'un changement de responsabilités, une perte d'emploi ou une promotion, le décès d'un proche ou une maladie.(www.humanoo.com le 25/04/2023 A 16:15H).

le stress peut être une source de bienfaits, mais il peut aussi constituer un obstacle à la productivité sur le plan professionnel. Voici quelques indications sur les effets néfastes du stress en matière de productivité..(www.humanoo.com le 25/04/2023 A 16:15H).

7.1- Le manque d'énergie:

Le stress augmente les niveaux d'adrénaline, mais après la montée initiale, le niveau d'énergie diminue rapidement. Le manque d'énergie physique et mentale a un impact majeur sur la productivité..(www.humanoo.com le 25/04/2023 A 16:15H).

7.2-Le manque de concentration :

Une bonne performance exige de la concentration, mais lorsque le stress se fait ressentir, il peut être particulièrement difficile de se concentrer sur la tâche à accomplir, car l'esprit se focalise sur la cause du stress plutôt que sur le travail. .(www.humanoo.com le 25/04/2023 A 16:15H).

7.3-La réduction de la créativité :

Le stress fait vagabonder l'esprit, ce qui l'empêche de se concentrer sur de nouvelles idées. Cela limite la capacité à produire de nouvelles idées créatives. .(www.humanoo.com le 25/04/2023 A 16:15H).

7.4- Les effets négatifs sur la personnalité :

Non seulement le stress affecte les émotions et les capacités physiques, mais il affecte également la personnalité. Il peut provoquer des comportements agressifs envers les autres sans que l'on s'en rende compte, ou des crises de colère involontaires. Les sautes d'humeur et les crises de colère peuvent affecter le travail d'équipe et la santé mentale des collègues..(www.humanoo.com le 25/04/2023 A 16:15H).

8- la nature du stress dans le secteur hospitalier.

Le mal être et la souffrance des soignants stressés peuvent parfois mener à l'épuisement professionnel ou burn-out. Si vous n'arrivez plus à gérer des tensions trop nombreuses et répétées, il ne faut pas hésiter à vous faire aider. Parlez-en à votre entourage, votre médecin traitant, au médecin du travail, à un psychologue, etc. L'objectif est d'éviter l'aggravation. Un accompagnement psychologique, voire un traitement médical ponctuel, peut permettre de passer un cap difficile. (www.santementale.fr le 26/04/2023 A 22:00H).

- Les techniques « anti-stress » .
- Je positive : rester dans la plainte maintient le stress en action.
- Je ris : l'humour est l'une des meilleures manières de prendre de la distance par rapport aux événements et de se protéger du stress.
- Je fais une pause : s'accorder un moment de détente permet d'être plus efficace.
- J'apprends à dire non : avec franchise, tact, gentillesse, simplement et fermement pour gagner du temps à faire des choses qu'on a vraiment envie de faire.
- Je ne néglige pas ma vie sociale : profiter de sa famille et de ses amis est un moyen de satisfaction et d'épanouissement personnel.
- Je m'accorde au moins un plaisir par jour : déjeuner avec un/une ami(e), aller au cinéma, écouter de la musique, etc.
- Je surveille mon hygiène de vie : privilégier un sommeil régulier, une alimentation équilibrée et modérer la consommation d'excitants (alcool, café, tabac).
- Je bouge : pratiquer une activité physique permet de mieux réguler les signes d'alerte (fréquence cardiaque, tension musculaire...), d'évacuer les tensions accumulées et apporte du réconfort en libérant des endorphines, aux vertus anti-stress.
- Je respire : quand les petits soucis s'accumulent, respirer profondément ! Un exercice facile à faire en toute situation. (www.santementale.fr le 26/04/2023 A 22:00H).

9-Agir sur son stress.

Il existe de multiples méthodes pour atténuer et gérer le stress. Nous exposerons dans ce chapitre la relaxation, l'exposition, l'affirmation de soi, la restructuration cognitive, le scanner mental.

9.1- La relaxation.

Les techniques de relaxation permettent de réduire les tensions déclenchées par une situation stressante, de calmer l'anxiété, les épisodes d'angoisse ou les états de panique. Le terme générique de relaxation couvre des méthodes extrêmement variées, qui exigent, toutes, pour être efficaces, un entraînement quotidien. Toutes les techniques de relaxation reposent sur un travail respiratoire. Les personnes anxieuses connaissent des moments de panique qui sont déclenchés par une respiration rapide et superficielle, produisant un phénomène de légère asphyxie : c'est le syndrome d'hyperventilation.

9.2-Les techniques d'exposition.

Exposition signifie ici « confrontation ». Les techniques d'exposition permettent au sujet anxieux d'affronter la situation stressante au lieu de l'éviter et de la fuir.

Les anxieux évitent les situations problématiques mais l'évitement ne supprime pas la peur, au contraire il la renforce. Dans les techniques d'exposition, les individus apprennent à affronter l'objet de leur peur et à l'observer. L'exposition a pour objectif l'extinction des réponses émotionnelles désagréables et des conduites d'évitement.

9.3-L'affirmation de soi.

Un comportement affirmé est « l'expression de ses pensées, besoins et sentiments de la manière la plus claire et la plus directe possible, sans ressentir de tension excessive et en tenant compte des pensées, besoins et sentiments de son interlocuteur1 ».

L'affirmation de soi permet à une personne dont la maîtrise émotionnelle est défaillante de retrouver un autocontrôle qui rendra plus facile les contacts sociaux. Elle ne vise pas à transformer un timide en revendicatif, un introverti en extraverti, etc.

9.4- Les techniques cognitives

Le but des techniques cognitives est le changement de ses manières de penser, la modification de ses croyances tyranniques. Plusieurs techniques existent mais la plus utilisée en France est

la méthode de restructuration cognitive.

Cette méthode a été inventée par Albert Ellis¹ pour qui les troubles psychologiques résultent d'interprétations fausses ou irrationnelles que l'individu fait sur les conduites d'autrui ou les siennes. Les personnes ne sont pas émues par les événements en tant que tels mais par la perception irrationnelle qu'elles en ont, les croyances qu'elles construisent.

9.5-Technique du scanner mental

Cette technique est un outil psychologique pour modifier l'anxiété. Elle postule que pour ressentir de l'anxiété, la présence de pensées limitantes est nécessaire. Celles-ci peuvent ne pas être complètement conscientes ou présentes à l'esprit. Il importe de les rendre conscientes afin d'agir sur elles.

Pour accéder à ces pensées, le travail s'effectue sur nos images visuelles et nos discours intérieurs. (**Élisabeth GREBOT Ouvrage/Stress et burnout au travail :identifier, prévenir, guérir 197/226**)

Partie 2: L'épuisement Professionnel (burn out)

1- Les définitions de l'épuisement professionnel

Burn-out, encore un anglicisme qui, comme beaucoup d'autres, a envahi notre vocabulaire, alors que dans de nombreux pays, on parle plus simplement de syndrome d'épuisement professionnel >> Désormais mis à toutes les sauces et utilisé pour parler de tous les symptômes qu'un salarié peut présenter lorsqu'il souffre au travail, le burn-out risque de se perdre. et de nous perdre. (**Chapitre 1: L'économie et le travail 4 Pierre-Yves Gomez, Le Travail invisible. Enquête sur une disparition, François Bourin Editeur, 2013 p13**)

selon pascal chabot le burn out est une maladie de civilisation nous épuisons la terre, nous épuisons l'humain dans une course folle vers l'abîme. La propagation du syndrome d'épuisement professionnel et la sur-utilisation de la notion de burn-out ne doivent donc rien au hasard. Reflets des excès de l'époque, cet envahissement a des effets positifs et négatifs. (**Ouvrage le burn-out pour les nuls , marie pezé P2**)

Le burn-out est un état d'épuisement professionnel, ressenti face à des situations de travail « émotionnellement » exigeantes. Les gens sont vidés intérieurement mais l'apparence

est intacte. Les victimes vont s'épuiser mentalement et physiquement en essayant d'atteindre des objectifs irréalisables ou d'accomplir des tâches insurmontables. Même s'il semble venir d'un coup, il est le résultat d'un processus lent, d'une tension continue durant de longs mois ou années jusqu'à l'épuisement. (**Franck Brillet, 2017, p. 55**).

Le burnout est un terme emprunté au vocabulaire aérospatial : il désigne le risque d'échauffement brutal, voire de destruction, d'une fusée, provoqué par l'épuisement de son carburant. En anglais, burnout signifie « s'user », « s'épuiser », « craquer en raison de demandes excessives d'énergie, de forces ou de ressources ». (**Élisabeth GREBOT /STRESS ET BURNOUT AU TRAVAIL : IDENTIFIER , PRÉVENIR , GUÉRIR p104**)

L'épuisement professionnel est un syndrome commun à toutes les professions en tant que manifestation d'une expérience psychique et physique négative, liée à un stress émotionnel chronique causé par un travail face auquel l'individu n'arrive plus à s'adapter. Si, pour tous les professionnels, on retrouve épuisement émotionnel et perte d'accomplissement de soi au travail, il n'y a que dans les professions d'aide que la déshumanisation de la relation avec autrui a un impact si important. (**Ouvrage Le burn-out à l'hôpital Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants Pierre Canouï /Aline Mauranges P11**)

le burn out par « usure professionnelle », « fatigue professionnelle », « épuisement au travail » ou « syndrome d'épuisement des soignants » ne rend que partiellement compte du concept de burn out (Mauranges et Canouï, 2001). L'idée de vécu chronique de stress dans le cadre de son travail peut effectivement être approchée par les termes « usure » ou « épuisement ». En effet, ces termes renvoient à une idée de perte de forces et d'énergie. (**Abdel Halim Boudoukha ouvrages Burn-out et traumatismes psychologiques P11**)

le burn out est considéré comme le produit d'une relation où l'individu et l'environnement ne sont pas disjoints mais des composants qui s'influencent mutuellement et continuellement. Par ailleurs, elle donne une illustration visuelle très claire du burn out. Il est en effet aisé de se représenter une personne qui, au départ très enthousiaste par son nouvel emploi, finit au bout de quelques années par présenter un état d'apathie. (**Ouvrage de Abdel Halim Boudoukha /Burn-out et traumatismes psychologiques p16**)

2- L'origine de l'épuisement professionnel :

C'est en juin 1959 que le psychiatre français Claude Veil a introduit le concept d'épuisement professionnel dans l'histoire médicale]. Dans un article intitulé « Les états d'épuisement », Claude Veil écrivait : « l'état d'épuisement est le fruit de la rencontre d'un individu et d'une situation. L'un et l'autre sont complexes, et l'on doit se garder des simplifications abusives. (**Abdel Halim Boudoukha ouvrages Burn-out et traumatismes psychologiques P11**).

La paternité du terme de burn-out professionnel revient à Herbert Freudenberger, psychanalyste allemand établi à New-York. Il a introduit ce terme en 1971 pour décrire la perte d'enthousiasme de bénévoles consacrant leur temps à aider des usagers de drogues dures. C'est probablement la psychologue américaine Christina Maslach qui, au début des années 1980, a le mieux étudié et analysé l'épuisement survenant en milieu professionnel. (**Bull. Acad. Natle Méd., 2016, 200, no 2, 349-365, séance du 23 février 2016**).

L'histoire de la naissance du burn-out est brève mais mérite d'être rapportée. Elle permet de comprendre les difficultés d'acceptation du concept par la communauté scientifique. Claude Veil écrit dans le Concours Médical, sous le titre « Primum non nocere. Les états d'épuisement (au travail) », en 1959 : « chargé d'une consultation de psychiatrie du travail . Le concept d'états d'épuisement se révélait un bon outil intellectuel » pour comprendre et traiter « des cas déconcertants qui n'entraient pas dans la nosographie classique ». Plus loin encore : « L'état d'épuisement est le fruit de la rencontre d'un individu et d'une situation. L'un et l'autre sont complexes, et l'on doit se garder des simplifications abusives. (**Ouvrage Le burn-out à l'hôpital Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants Pierre Canouï /Aline Mauranges p1**)

Les premières recherches portant sur le burn out étaient clairement exploratoires et avaient pour objectif de comprendre les personnes « souffrant de leur travail » (Truchot, 2004). Il est donc malaisé de définir un « découvreur » du burn out, alors même que de nombreux auteurs au début des années soixante-dix ont commencé à publier leurs observations (Bradley, 1969 ; Freudenberger, 1974 ; Maslach, 1976). De son côté, Christina Maslach (1976), psychologue sociale, a découvert le burn out dans le cadre d'une recherche sur le « stress émotionnel » et les stratégies de développés par les employés de services

sociaux face à leurs usagers.(**Abdel Halim Boudoukha ouvrages Burn-out et traumatismes psychologiques P11**)

3- Les modèles théoriques de l'épuisement (burn out).

3.1-Le modèle de meier :

Définit le burnout comme « un état dans lequel les individus attendent du travail une faible récompense mais une forte punition, en raison du manque de renforcements auxquels ils attribuent de l'importance, de résultats contrôlables, ou de compétences personnelles ».(**Editions Armand Colin le Chapitre 1, p11-34 - hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr**)

3.2- Le modèle de Farber :

Distingue trois profils de burnout . Le type frénétique est caractérisé par l'implication, l'ambition et la surcharge de travail. Un sujet frénétique est en effet enclin, face à une frustration, à travailler toujours plus dur, et se révèle tenace face aux difficultés, jusqu'à l'obtention des résultats souhaités.(**Editions Armand Colin le Chapitre 1, p11-34 - hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr**)

3.3- Le modèle de Lauderdale :

Distingue trois stades de burnout : la confusion (sentiment vague que quelque chose ne va pas), la frustration (insatisfaction, colère, changement de travail, dorsalgies et migraines modérées, etc.) et le désespoir (sentiment d'insuffisance et d'absurdité, cynisme, méfiance, apathie). (**Editions Armand Colin le Chapitre 1, p11-34 - hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr**)

3.4- Le modèle de feudenberger :

Fait d'un engagement excessif, répondant à une demande trop intense, la cause du burnout, désigné comme la « maladie du battant ». Les salariés les plus engagés sont aussi les plus exposés car, dictées par l'idéalisme et la recherche de buts tels que la reconnaissance et la gratitude, leurs attentes sont rapidement attaquées par la confrontation à la réalité et la routine.(**Editions Armand Colin le Chapitre 1, p11-34 - hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr**)

Freudenberger mettent l'accent sur « l'épuisement des ressources internes de l'individu et sur la diminution de son énergie, de sa vitalité et de sa capacité à fonctionner, qui résultent d'un effort soutenu déployé par cet individu pour atteindre un but irréalisable et ce, en contexte de travail, plus particulièrement dans les professions d'aide » (**Ouvrage Le burn-out à l'hôpital Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants Pierre Canouï /Aline Mauranges.P10**)

4- Les facteurs de l'épuisement professionnel.

4.1- La charge de travail :

(accroissement, intensité, complexité). Il y a plus de travail à faire, plus rapidement, avec moins de pauses et de temps de répit, avec des tâches plus complexes à exécuter à cause des procédures de reporting introduites pour contrôler et mesurer le travail.

4.2- L'individualisation :

(objectifs individualisés, entretiens d'évaluation, reporting). Alors que le travail est une affaire collective, que la tâche dépend de celui qui travaille avant et après moi, nous sommes évalués de façon individuelle, ce qui met en invisibilité l'intelligence collective et nous isole face à la hiérarchie Sans oublier que nous sommes évalués sur des critères construits dans des bureaux de méthodes, bien loin du travail véritable de terrain.

Certains traits de personnalité sont plus ou moins propices au burnout. Certaines personnes sont plus à risque que d'autres. Il en est ainsi des personnalités ayant des idéaux de performance et de réussite élevés, des individus liant l'estime de soi à leurs performances professionnelles, de ceux qui n'ont pas d'autre centre d'intérêt que leur travail et qui s'y réfugient en fuyant les autres domaines d'épanouissement. (**Élisabeth GREBOT /STRESS E T BURNOUT A U TRAVAIL : IDENTIFIER , PRÉVENIR , GUÉRIR P124**)

4.3- Le pilotage par l'aval :

(confrontation directe à la demande des clients, des usagers). Partout, y compris à l'hôpital, vous l'avez vu, c'est au travailleur au bout de la chaîne de gérer les difficultés rencontrées avec les produits du travail sur lequel il n'a pas la main, sans appui, de faire avec l'insatisfaction et la colère du consommateur

4.4- Le management :

(gestion des performances). Les nouveaux managers managent les objectifs à atteindre mais pas le travail pour atteindre les objectifs. Ils ne sont plus en appui devant les difficultés de terrain.

4.5- L'abandon de certains critères de qualité:

Banalisés par la hiérarchie; dans la mesure où le salarié réalise une économie de moyens tout en préservant les exigences considérées comme centrales par les directions. Pour aller toujours plus vite, on peut demander au travailleur d'être moins précis, moins rigoureux sur telle ou telle tâche jugée inutile, mais essentielle pour la conscience professionnelle du salarié qui se retrouve en conflit éthique avec son travail.

4.6- Les procédures pour une « qualité totale » :

Loin des règles de métier définies par les travailleurs afin de bien faire leur travail, se multiplient d'envahissants critères de qualité totale, à respecter au pied de la lettre pour être certifiés, qui alourdissent le travail par une grande quantité de procédures, éloignant du travail réel. Une infirmière ainsi ne consacre plus que 10 % de son temps au soin .(L'enquête Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels » (Sumer, 1987, 1994 et 2003, 2010, 2016 est réalisée par la DARES et la Direction générale du travail (DGT) - Inspection médicale du travail Elle permet de mesurer l'évolution des expositions professionnelles des salariés au niveau national PARTIE 1: L'IMPORTANCE DU TRAVAIL p16)

5- Les manifestations de burn out

Les manifestations en général sont formés de cinq catégories proposée par Cordes et Dougherty, qui distinguent manifestations physiques, émotionnelles, interpersonnelles, attitudinales et comportementales (Cordes et Dougherty, 1993). Schaufeli et Enzmann identifient pour leur part des symptômes affectifs, cognitifs, physiques, comportementaux et motivationnels, s'exprimant à chaque fois à des niveaux individuel, interpersonnel et organisationnel (Schaufeli et Enzmann, 1998, chap. 2). Truchot quant à lui distingue deux grandes familles de manifestations (Truchot, 2004, p. 28-32) :(Editions Armand Colin le Chapitre 1, p11-34 - hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr)

5.1- Les manifestations physiques et émotionnelles :

Regroupent fatigue chronique ne cédant pas au repos, troubles du sommeil, douleurs musculo-squelettiques, troubles gastro-intestinaux, transpiration, angoisse, affaiblissement des défenses immunitaires rendant le sujet plus vulnérable aux infections virales (grippe, rhume, etc., pour les plus bénignes), mais aussi tachycardie, hypercholestérolémie, hypertriglycémie, hyperuricémie, hypercortisolémie, altérations physiologiques où l'on retrouvera facilement celles provoquées par le syndrome général d'adaptation (stress) de Selye (Selye, 1936) .(Editions Armand Colin le Chapitre 1, p11-34 - hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr)

Le Burn out est associé à des douleurs ou plaintes asymptomatiques: douleurs musculaires squelettiques (en particulier mal de dos), mal de ventre (Burke & Deszca, 1986). Des désordres psychosomatiques tels qu'ulcère, troubles gastro-intestinaux ont été rapportés dans certains cas.(**Mémoire de burn out chez les médecins urgentistes p26/27 universités de Béjaïa**)

On trouve également des manifestations classiques du stress par exemple la transpiration ou l'angoisse. D'autres résultats indiquent que le Burn out, à l'instar du stress, réduit les défenses immunitaires et rend ainsi plus vulnérable aux infections virales (Nakamura, Yochida et Ognia, 1999, Kushnir & Malamed, 1992). Il est suivi, entre autres de rhume prolongé (Paine, 1982, Hendrix, 1991). (**Mémoire de burn out chez les médecins urgentistes p26/27 universités de Béjaïa**)

La personne n'a plus d'énergie, elle se sent vidée. En fait, elle ressent un profond sentiment de fatigue émotionnelle et physique marquée par la hantise de devoir aller au travail. Le repos n'apporte pas l'amélioration espérée. Chaque nouvelle journée de travail est vécue comme un calvaire qu'il faut pourtant supporter. La personne éprouve des difficultés importantes à entrer en relation émotionnelle avec les autres, les proches, l'entourage familial ou l'environnement professionnel. Ce qui frappe au premier abord, chez certains individus épuisés, c'est l'impression de froideur, d'hypercontrôle.(**Élisabeth GREBOT /STRESS E T BURNOUT A U TRAVAIL : IDENTIFIER , PRÉVENIR , GUÉRIR P108**)

5.2- Les manifestations interpersonnelles, attitudinales et comportementales :

Mauvaise hygiène de vie, moindre pratique sportive (mais la phase initiale peut au contraire donner lieu à une grande activité sportive, avec des sports parfois dangereux), addictions (tabac, alcool, café, tranquillisants), moindre tolérance à la frustration, irritabilité, agressivité,

baisse de l'estime de soi, tristesse, anxiété, sentiment d'impuissance, désengagement professionnel, détérioration des relations interpersonnelles (conjoint, collègues, patients, clients, etc.).(Editions Armand Colin le Chapitre 1, p11-34 - hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr)

Au niveau de l'individu Si le Burn out s'accompagne dans sa phase préliminaire, d'une période de grandes activités, il est associé en fait à une mauvaise hygiène de vie. En effet des conduites additives viennent compléter le tableau clinique. Les policiers atteints de Burn out ont une grande consommation de tabac, de café ou de tranquillisants.

Au niveau de la vie privé Les effets du Burn out débordent . Contredisant l'idée que travail et vie privée sont des sphères séparées et autonomes. Le Burn out a des répercussions sur la sphère familiale et plus généralement sociale.(**Mémoire de burn out chez les médecins urgentistes p26/27 universités de Béjaïa**)

Au niveau du travail Le Burn out contribue à augmenter l'insatisfaction au travail (Des études longitudinales révèlent que les individus atteints de Burn out sont moins impliqués et ont l'intention de quitter leur emploi.(**Mémoire de burn out chez les médecins urgentistes p26/27 universités de Béjaïa**)

6- Les syndromes de l'épuisement professionnel .

Un syndrome à trois dimensions , Si l'« épuisement» est un état caractéristique du burnout, ce syndrome s'avère en réalité plus complexe et peut être décrit au travers d'un processus comptant d'autres dimensions. En effet, les travaux scientifiques, et notamment ceux de Christina Maslach, ont permis de concevoir le burnout comme un processus de dégradation du rapport subjectif au travail à travers trois dimensions. (**www.travail-emploi.gouv.fr le 28/04/2023 A 20:00H**)

6.1-L'épuisement émotionnel.

La première dimension et la plus centrale est l'épuisement émotionnel, psychique et physique (avoir le sentiment d'être totalement vidé de ses ressources). C'est la première manifestation du burnout: une fatigue extrême due à une exposition continue à des facteurs de RPS très prégnants (conditions de travail très exigeantes, manque de ressources et d'appui pour y faire face, etc.). Les temps de repos habituels (sommeil, week-end, congés, etc.) ne suffisent plus à soulager cette fatigue qui devient alors chronique.(**www.travail-emploi.gouv.fr**)

6.2- Le cynisme vis-à-vis du travail.

Le cynisme est la seconde dimension du burnout. L'attitude de l'individu devient négative, dure, détachée, vis-à-vis de son travail et des personnes (collègues, encadrement, clients, patients, etc.). Progressivement il se désengage de son travail, de la structure dans laquelle il évolue. Une barrière entre lui et les autres s'érige. Il «déshumanise » inconsciemment les autres en mettant son entourage à distance. Cette seconde dimension correspond en quelque sorte à un mouvement d'auto-préservation face aux exigences (émotionnelles) du métier auxquelles la personne ne peut plus faire face. (www.travail-emploi.gouv.fr)

6.3- La diminution de l'accomplissement personnel au travail.

Dans sa troisième dimension, le burnout se caractérise par une perte de l'accomplissement personnel, une dévalorisation de soi, traduisant à la fois pour l'individu le sentiment d'être inefficace dans son travail et de ne pas être à la hauteur du poste. Malgré tous ses efforts, le travailleur se sent dans une impasse. (www.travail-emploi.gouv.fr)

7- Les répercussions de l'épuisement professionnel sur la productivité.

7.1- Une baisse de productivité.

La grande anxiété causée par un stress excessif ainsi que l'épuisement et l'apathie associés à l'épuisement professionnel peuvent interrompre le déroulement du travail, rendre les employés incapables de respecter un échéancier ou des quotas ou les obliger à accomplir une tâche à un rythme d'une lenteur inacceptable. (www.shepellfgi.com le 28/04/2023 A 20:00H)

7.2- Une baisse de la qualité du travail.

Lorsque les gens souffrent d'un stress excessif, il n'est pas surprenant de constater qu'ils ont de la difficulté à se concentrer sur leur tâche, qu'ils font plus d'erreurs ou qu'ils sont moins fiers de leur travail. (www.shepellfgi.com)

7.3- Une désorganisation.

Les employés dont le degré de stress est malsain sont beaucoup plus désorganisés et ils éprouvent de la difficulté à gérer leur temps. Lorsque les membres d'une équipe sont interdépendants, le stress d'un employé se répercute sur les autres et peut nuire à l'efficacité de l'équipe.(www.shepellfgi.com)

7.4- Des pertes de temps.

Les employés qui souffrent d'épuisement professionnel ont souvent de la difficulté à se concentrer sur leur travail. Ils pourraient consacrer de plus en plus de temps à des activités personnelles telles que le magasinage en ligne ou des conversations téléphoniques avec des amis n'ayant aucun lien avec leur travail. (www.shepellfgi.com)

7.5-Un problème d'attitude.

Les personnes qui souffrent d'épuisement professionnel sont souvent plus négatives, cyniques, impatientes, désagréables et, en général, elles sont moins sociables. Elles pourraient se plaindre énormément ou dire à tous qu'elles n'aiment pas leur travail. Évidemment, cette façon d'agir pourrait avoir de sérieuses répercussions sur l'environnement de travail en général et sur l'équipe. Et si cette personne traite directement avec les clients, les répercussions seront plus graves et l'image de l'organisation sera touchée. (www.shepellfgi.com)

7.6- Des problèmes de santé.

Un stress malsain est associé à de nombreux problèmes de santé mentale et physique, entre autres : (l'insomnie et d'autres troubles du sommeil ,la migraine et les maux de tête , les problèmes digestifs , la dépression , les maladies auto-immunes ,l'eczéma et d'autres maladies de la peau , les troubles de l'alimentation , la consommation excessive de substances.).(www.shepellfgi.com)

7.7-L'absentéisme.

Les gens qui souffrent d'épuisement professionnel prennent plus souvent des congés de maladie et des congés personnels. (www.shepellfgi.com)

7.8-Le présentéisme.

Apparenté à l'absentéisme, le présentéisme décrit un employé physiquement présent au travail, mais pas nécessairement mentalement présent. Souvent, l'employé se présentera au travail en retard, partira avant la fin de sa journée de travail, prendra un grand nombre de pauses durant la journée et, en général, ne fournira pas son plein potentiel. (www.shepellfgi.com)

7.9-Le roulement de personnel.

Lorsque le stress au travail devient écrasant, nombreux sont ceux qui croient que le meilleur moyen d'y échapper consiste à quitter l'entreprise. L'équipe est alors directement touchée par la perte d'un employé compétent, le coût élevé de son remplacement et les répercussions négatives sur le moral des autres employés. (www.shepellfgi.com le 28/04/2023 A 20:00H)

8- LES Causes de l'épuisement professionnel

8.1-Les difficultés à communiquer et les conflits:

Apparaissent comme des éléments déterminants dans les causes de l'épuisement professionnel. Les soignants demandent une reconnaissance de leurs compétences professionnelles et d'eux-mêmes en tant qu'individus. Au vu de toutes les observations et à la lecture de tous les travaux, nous vérifions une véritable crise d'identité qui prend racine à la fois dans l'individu et dans le corps social. Les représentations sociales ont changé et sont en contradiction avec les représentations symboliques individuelles.

8.1- Le manque d'égard :

Dont se plaignent les soignants se situerait à deux niveaux : d'une part, la hiérarchie vis-à-vis des inférieurs, d'autre part la société qui ne rémunère pas assez une fonction de plus en plus lourde, et qui ne la valorise pas non plus suffisamment. Aujourd'hui, un troisième niveau interviendrait au niveau des malades et du public, qui tendent à se conduire de plus en plus mal à l'égard des soignants. Il est vraisemblable que cette perte de reconnaissance s'inscrit dans une évolution sociale dans laquelle les valeurs morales sont en pleine mutation. (**ouvrages Le burn-out à l'hôpital Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants /Pierre Canouï ,Aline Mauranges p98)**

9- Les préventions d'épuisement professionnel (burn-out)

9.1-L'évaluation du personnel

La réussite d'un recrutement passe par l'adéquation optimum entre un profil de poste et le profil du candidat.

Embaucher un infirmier pour les urgences soulèvera des critères de sélection légèrement modifiés et ajustés par rapport à ceux qui sont souhaités par exemple en service de gériatrie. Chaque service développe ses spécificités qu'il faut retenir et exploiter.

9.2- Le suivi d'intégration du personnel

Tâche prescrite, tâche réelle : un écart qui dérange. Compte tenu de la procédure de recrutement qui a permis au psychologue d'entretenir une première relation privilégiée avec le candidat soignant, il lui est facile de lui proposer par la suite un suivi d'intégration dans les semaines ou dans les mois qui suivent sa prise de fonction.

9.3-Le suivi d'intégration : une fonction qui valide le recrutement.

Suivre une personne dans son intégration, de la phase d'accueil à l'appartenance complète, a ici une double raison d'être :

pour l'hôpital, constater la satisfaction exprimée du soignant est une validation de la procédure de recrutement : le choix du candidat et son orientation sur le service semblent avoir été les bons ;

pour l'agent, la démarche s'apparente au soutien : la possibilité d'échanger sur sa prise de fonction est une mise à plat qui dégonfle les problèmes et rassure. (**ouvrages Le burn-out à l'hôpital Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants /Pierre Canouï ,Aline Mauranges p 133)**

Chapitre 3 :

L'engagement organisationnel

1 - Préambule.

Dans ces dernières années l'engagement organisationnel est devenu un concept très important pour les chercheurs , ils ont défini l'engagement organisationnel comme une force qui unissant l'individu et l'organisation , est aussi c'est un état psychologique qui caractérise la relation d'un employé avec son organisation, dans l'engagement organisationnel en peut aussi basé sur les comportements organisationnel comme la satisfaction, l'implication au travail et l'engagement professionnel , qui devraient nous aider à mieux rendre compte des comportements des employés.

2 - Les définitions de l'engagement organisationnel

Selon Wiener (1982), a défini l'engagement organisationnel comme l'ensemble des pressions normatives internalisées poussant un individu à agir d'une manière congruente avec les objectifs et intérêts de l'organisation . (**Ouvrage comportement organisationnel p 276/277**)

Une autre définition intéressante est proposée par Reichers (1985), pour qui l'engagement serait un processus d'identification avec les objectifs de diverses entités au sein d'une organisation . (**Ouvrage comportement organisationnel p276/277**)

Selon Meyer et Allen, ont défini l'engagement organisationnel comme , un état psychologique caractérisant la relation d'un employé avec son organisation et ayant des implications sur la décision de rester ou non membre de l'organisation et comme , un lien psychologique unissant l'employé et l'organisation, et rendant l'employé moins susceptible de quitter cette dernière volontairement . (**Ouvrage comportement organisationnel p 276/277**)

3- L'origine de l'engagement organisationnel.

Depuis 1960, le concept de fidélité organisationnelle , est couramment utilisé pour catégoriser la propension que peut avoir un employé à rester en place dans la même organisation. Les articles dans le domaine de la fidélité organisationnelle font de ce concept une attitude tridimensionnelle, prenant en compte ses composantes affectives, utilitaristes et normatives. Les recherches dans le domaine de l'engagement organisationnel sont nombreuses. Depuis les années 60, notamment via l'article de Becker (Becker, 1960), on cherche à comprendre les causes de la fidélité au sein d'une organisation. La démarche tend à démontrer les raisons de l'ancienneté des salariés dans un but managérial afin de faciliter, au bénéfice de l'organisation. (**ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL ET MODELE**

Depuis plusieurs décennies, différentes conceptions de l'engagement organisationnel ont été, tour à tour, incorporées dans l'un ou l'autre des modèles intégrateurs du concept de l'engagement organisationnel. Les différentes conceptions de l'engagement organisationnel sont apparues pour dénouer le paradoxe causé par la coexistence de plusieurs définitions de ce concept. En effet, on retrouve une grande diversité théorique et plusieurs affrontements dogmatiques qui sont à l'image de la multitude de définitions données au terme engagement. Comme d'ailleurs mentionné par Becker (1960) il y a plus de quarante ans déjà, il serait futile de spéculer sur la vraie nature de l'engagement, étant donné les nombreuses idées exprimées à ce sujet. Dix ans plus tard, Kiesler (1971) constatait lui aussi la diversité et la multitude des définitions de l'engagement ainsi que la difficulté qu'éprouvaient les chercheurs à se mettre d'accord sur le sujet. Il s'agit, indubitablement, d'un concept attrayant qui fait l'objet d'une littérature abondante et hétérogène à la fois. (**Google scholar, biblos.hec.ca , mémoire sur l'engagement organisationnel et orientation envers l'objectif p7)**

4- Les différents types de l'engagement organisationnel

4.1- Engagement normatif

La dimension normative du modèle de Meyer et Allen renvoie au sentiment d'obligation qu'un employé peut éprouver à l'égard de son organisation. Cette forme d'engagement est basée sur les travaux de Wiener (1982), pour qui l'engagement organisationnel a trait, rappelons-le, à un ensemble de pressions normatives internalisées. Selon ce chercheur, l'intensité de ces pressions dépendrait de la personnalité et des besoins de chaque individu, eux-mêmes déterminés par l'effet combiné de la socialisation et de facteurs biologiques. (**Ouvrage comportement organisationnel p280**)

4.2- Engagement affectif

C'est la forme d'engagement la plus étudiée, reflète une identification, une implication et un attachement émotif envers l'organisation (Meyer et Allen, 1991). Celles-ci sont liées à l'échange mutuel de ressources, qui peuvent être impersonnelles, c'est-à-dire avoir une valeur indépendamment de l'identité de celui qui les fournit comme de l'argent ou de l'information ou socio-émotionnelles comme le respect ou le fait de se soucier de l'autre (Aselage et Eisenberger, 2003). L'EA peut donc être conçu comme une réponse à des expériences de

travail agréables, perçues comme étant offertes par l'organisation (Meyer, Irving et Allen, 1998); il devient ainsi, en quelque sorte, une monnaie d'échange pour l'employé. (**Ouvrage comportement organisationnel p 279**)

4.3- L'engagement calculé (continuité)

L'engagement calculé reflète la nécessité perçue de demeurer au sein de l'organisation. Cette dimension est ancrée dans la théorie des investissements de Becker (1960), suivant laquelle l'engagement envers un comportement croît en fonction de l'ampleur des investissements qui seraient perdus si ce comportement cessait. Dans le modèle original de Meyer et Allen, l'engagement de continuité est considéré comme étant influencé, d'une part, par les investissements réalisés volontairement ou obtenus involontairement par l'employé au sein de l'organisation et, d'autre part, par la perception d'un manque d'alternatives d'emploi.

L'engagement calculé ou de continuité se basait sur la notion d'intérêt, et était souvent apparenté à la notion d'engagement comportemental en vogue dans les années 1970 et 1980. Ce n'est qu'avec les travaux de Meyer et Allen (1991) que l'engagement sera conceptualisé à nouveau comme une attitude comptant plusieurs formes, dont l'engagement calculé.(**Ouvrage comportement organisationnel p 279**)

5- Les avantages de l'engagement organisationnel

Posséder une entreprise dans laquelle les employés ont un grand engagement organisationnel apporte de nombreux avantages à l'employeur par rapport à ses concurrents. L'engagement des employés peut favoriser des choses comme la productivité ou l'efficacité. En ce sens, il y a des aspects qui, comme l'absentéisme ou la rotation du personnel dans l'entreprise, sont réduits lorsque l'entreprise a un degré élevé d'engagement organisationnel. De même, d'autres variables telles que la performance, la satisfaction et l'adaptation des employés bénéficient de la même manière d'un engagement organisationnel plus important. Pour cette raison, certains des avantages d'un degré élevé d'engagement organisationnel au sein d'une entreprise ou d'une institution sont exposés :(Productivité accrue, Efficacité et efficacité accrues, Améliore l'environnement de travail, Encouragez le travail d'équipe , Améliore la rentabilité de l'entreprise ,Le processus de résolution des conflits est plus simple , Les employés sont plus impliqués dans les objectifs de l'entreprise) (**Google scholar , www.economy-pedia.com**le **25/04/2023 A 18:30H**)

L'engagement organisationnel est un élément fondamental pour étudier dans le monde des affaires. Cet engagement est fondamental, puisqu'il est montré comme un aspect très important au sein d'une organisation. En ce sens, nous disons que lorsqu'il y a un plus grand engagement organisationnel, de la même manière, il y a aussi un plus grand engagement de l'employé avec les objectifs de l'entreprise, ainsi qu'une performance plus efficace dans leurs fonctions et la réalisation de ces réalisations. (**Google scholar , www.economy-pedia.com** le 25/04/2023 A 18:30H)

6- Les caractéristiques de l'engagement organisationnel.

6.1- Caractéristiques individuelles.

La documentation portant sur l'engagement organisationnel fait état d'un éventail imposant de caractéristiques individuelles susceptibles d'influencer ses diverses dimensions et ayant fait l'objet de vérifications empiriques. Les résultats rapportés ne vont pas tous dans le même sens et font parfois l'objet d'interprétations contradictoires (Fabi et coll., 1997). Les caractéristiques individuelles englobent des facteurs sociodémographiques, des facteurs professionnels, et des facteurs psychoaffectifs et cognitifs. (**papyrus.bib.umontreal.ca** le 25/04/2023 A 18:30H)

6.1.1- Facteurs sociodémographiques

Parmi les caractéristiques individuelles, plusieurs auteurs retiennent des facteurs sociodémographiques comme l'âge, le niveau de scolarité, le sexe, le statut marital et le nombre de personnes à charge. Même si les relations entre les caractéristiques sociodémographiques et l'engagement organisationnel n'ont pas toujours donné des résultats corrélationnels très élevés, leur importance ne peut pour autant être arbitrairement escamotée (Fabi et coll., 1997). (**papyrus.bib.umontreal.ca** le 25/04/2023 A 18:30H)

6.1.2- Facteurs professionnels

Outre les facteurs sociodémographiques, certains facteurs professionnels, tels que le niveau de salaire, le statut de l'emploi, l'ancienneté dans le poste actuel et le nombre de mois sur le marché du travail, ainsi que le niveau hiérarchique sont considérés comme des facteurs déterminants comme le suggèrent les études de Salancik (1977), Steers (1977) ou encore Luthans et coll. (1987). (**papyrus.bib.umontreal.ca**)

6.1.2-Facteurs psychoaffectifs et cognitifs

Fabi et coll. (1997) soutiennent qu'il semble plausible qu'au cours d'une association active entre l'individu et l'organisation, des attributs personnels puissent être la source première de l'engagement organisationnel (Pierce et Dunham, 1987). (**papyrus.bib.umontreal.ca -L' engagement organisationnel des cadres en contexte de rationalisation d'effectifs par Jean M. Trudel)**

6.2- Caractéristiques organisationnel.

Parmi les variables organisationnelles répertoriées dans les ouvrages consultés, Fabi et coll. (1997) proposent une liste importante qui comprend entre autres, la catégorie occupationnelle, le niveau hiérarchique, les perceptions du rôle, le climat et la culture organisationnelles, la taille organisationnelle et départementale, la nature des activités et du système de production, les pratiques de gestion des ressources humaines, le leadership et le style de gestion, les modes de communication de même que la centralisation et la formalisation du pouvoir. Nous présentons quelques-unes de ces variables, dont la taille des organisations, l'intensité des changements organisationnels survenus dans l'organisation, les perceptions du rôle (stresseurs), la justice interactionnelle ainsi que les pratiques de gestion des ressources humaines. (**papyrus.bib.umontreal.ca 25/04/2023 A 18:30H)**

6.2.1 - Taille des organisations

Plusieurs études antérieures portant sur la taille des organisations n'ont pu trouver d'effet sur l'engagement. Mowday et cou. (1982) ont mis au test des caractéristiques structurelles comme la taille de l'organisation, la présence d'un syndicat, l'étendue du contrôle et la centralisation des décisions. (**papyrus.bib.umontreal.ca)**

6.2.2- Intensité des changements organisationnels

Les rationalisations d'effectifs influencent l'engagement affectif, raisonné et moral, selon les dires de Meyer et MIen (1997). Certaines organisations peuvent espérer que les rationalisations d'effectifs seront réalisées sans affecter grandement l'engagement affectif des employés demeurant au sein de l'organisation. (**papyrus.bib.umontreal.ca)**

6.2.3 - Perceptions du rôle (stresseurs dans l'emploi)

S'inspirant des travaux de Fabi et col!. (1997), les perceptions du rôle et le stress associé au rôle seraient liés à l'engagement organisationnel (Hrebiniak et Alutto, 1973 Stevens et col!., 197\$). Les travaux de Rizzo et col!. (1970) et House et Rizzo (1972) ont permis de faire ressortir les deux principales dimensions de stress liées au rôle, à savoir le conflit lié au rôle et l'ambiguïté liée au rôle. (papyrus.bib.umontreal.ca)

6.2.4- Justice interactionnelle

Fabre (1997) rappelle que l'intérêt porté au concept d'équité s'est développé au fil des ans pour accorder une attention particulière aux systèmes d'appréciation, de description des postes, de rémunération et de justice organisationnelle (Thibaut et Walker, 1975). Aujourd'hui, on considère l'équité comme une dimension centrale du management. Les mises à pied dues aux rationalisations d'effectifs provoquent souvent chez les employés restants une véritable onde de ((choc» SC traduisant par des réactions défavorables à l'organisation : rancune, colère, pessimisme, sentiment d'injustice, etc. (papyrus.bib.umontreal.ca 25/04/2023 A 18:30H)

6.2.5 - Pratiques de gestion des ressources humaines

Pour supporter l'effort d'engagement organisationnel des employés, les organisations cherchent à se doter de pratiques de gestion des ressources humaines (GRH) favorisant l'engagement organisationnel, pratiques permettant de créer un climat cohérent avec les objectifs organisationnels de même qu'avec les attentes des individus qui composent l'organisation. (papyrus.bib.umontreal.ca -L' engagement organisationnel des cadres en contexte de rationalisation d'effectifs par Jean M. Trudel)

7- La relation entre les risques psychosociaux et engagement organisationnel :

Le stress professionnel ou le stress perçu concerne l'état de tension, de préoccupation biologique et psychosociale ressenti par des individus (Lemyre et Tessier, 2003). Il résulte d'une inadéquation entre les perceptions et les valeurs de ces derniers (Edwards et Rothbard, 1999). Par conséquent, il peut nuire à leur santé mentale (Abord de Châtillon, 2003). Il est la conséquence d'un décalage perçu entre le contenu du travail ou le milieu de travail et la

personne qui en fait l'expérience (De Zanet, Hansez, Bossut, Vandenberghe et De Keyser, 2004 ; Kahn et Byosiere, 1992 ; Moyle et Parkes, 1999).(**Sylvie codo/Richard soparnot: recherche en science de gestion 2014 P173/191**)

On distingue généralement trois modèles explicatifs du stress : le modèle demande psychologique/latitude décisionnelle/soutien social (Karasek et Theorell, 1990), le modèle de déséquilibre efforts-récompenses (Siegrist, 1996) et le modèle transactionnel (Lazarus et Folkman, 1984). Le premier repose sur l'hypothèse selon laquelle une demande psychologique forte (intensité, rapidité, quantité de travail, contrainte temporelle, interruptions et contradictions), combinée à une faible latitude décisionnelle (liberté de contrôle, utilisation et développement des compétences) et à un faible soutien social provoquent du stress et augmentent le risque de développement des problèmes de santé mentale. Le deuxième postule que c'est le manque de réciprocité entre les efforts (contraintes professionnelles et surinvestissement de l'employé) et les récompenses (reconnaissance, salaire, estime des collègues et de la hiérarchie) qui est à l'origine du stress. Dans le troisième modèle, le stress est considéré comme le résultat d'un processus d'échange entre les caractéristiques de la situation, l'évaluation subjective et les stratégies de coping mises en place par un individu pour gérer ou éviter des tensions professionnelles. (**Sylvie codo/Richard soparnot: recherche en science de gestion 2014 P173/191**)

Ces modèles traditionnels du stress perçu tiennent peu compte de l'impact direct de l'engagement au travail sur le stress perçu. Or, des travaux empiriques signalent des relations entre ces deux variables. L'impact des engagements sur la vulnérabilité au stress est complexe : « les engagements sont une expression des idéaux et des objectifs d'un individu ... L'importance des engagements influe sur la vulnérabilité au stress, car les situations qui compromettent des engagements profonds seront plus probablement perçues comme menaçantes ou dangereuses que celles qui mettent en cause des engagements superficiels » (Lazarus, 1988 : p. 130). Il précise également que l'engagement n'est pas toujours vécu comme une contrainte, il peut être aussi une ressource favorisant la lutte contre l'ennui, le sentiment d'inutilité et l'aliénation. Ainsi, les travaux considérant l'engagement de manière générale comme un antécédent du stress peuvent être répartis en deux catégories : l'engagement comme une ressource, d'une part, et l'engagement comme une contrainte, d'autre part.(**Sylvie codo/Richard soparnot: recherche en science de gestion 2014 P173/191**)

7.1- L'engagement comme ressource :

Dans cette approche, les caractéristiques de l'engagement peuvent résulter des traits personnels ou d'émotions positives protégeant les individus contre le stress (Bono et al., 2013) et apparaissant de ce fait comme un levier stratégique de management.

Les résistants au stress se caractérisent par leur engagement et leur envie de réussite. Ainsi, « la personnalité résistante caractérise la personne engagée qui s'identifie à la tâche qui lui est dévolue, convaincue de pouvoir agir et garder la maîtrise de ses résultats, et qui se tourne sans équivoque vers le changement et les situations marquées par le défi et la nouveauté » (Dolan et Arsenault, 2009 : p. 144). Ce type de personnalité semble être moins touché par les changements, le stress et les maladies.

Nous pouvons en déduire que plus un individu va être engagé dans son travail, moins il sera stressé. En effet, cela s'explique par le sens du travail (Morin, 2010). Le sens du travail est « un effet de cohérence entre le sujet et le travail qu'il accomplit, le degré d'harmonie ou d'équilibre qu'il atteint dans sa relation avec le travail » (Morin, 2008 :p. 5). Il procure ainsi « un sentiment de sécurité psychologique et de sérénité qui aide une personne à surmonter les difficultés inévitables dans son travail et à mieux gérer son stress. Ainsi, le sens pourrait avoir un effet bénéfique sur son état psychologique et sur sa disposition à s'engager dans l'organisation » (Morin, 2010 : p. 35-34).

Si certains considèrent l'engagement comme un levier stratégique et un remède face au stress, d'autres le perçoivent comme une contrainte capable de provoquer du stress.(**Sylvie codo/Richard soparnot: recherche en science de gestion 2014 P173/191**)

7.2- L'engagement comme contrainte

Selon cette perspective, l'engagement est présenté comme un facteur personnel qui peut affecter le stress perçu. Trois grands types de personnalité (A, B et C) sont ainsi mis en évidence (Friedman et Rosenman, 1974). La personnalité de type A se caractérise par les traits suivants : l'engagement, l'hyperactivité, l'irritabilité, l'ambition, l'agressivité, l'impatience, l'urgence, la compétitivité, etc. Ces caractéristiques rendent la personnalité de type A plus vulnérable au stress que les autres types de personnalité. Contrairement à cette personnalité, la personnalité de type B se particularise par le calme, la confiance en soi, la confiance dans les autres, la réflexion... La personnalité de type C recherche le consensus et tend à garder pour lui ses réactions au stress (Dolan et Arsenault, 2009).

Des similitudes entre l'engagement de la personnalité de type A et l'engagement des managers de proximité peuvent être trouvées. Les attentes à l'égard des managers de proximité en termes d'engagement, de résistance, de dynamisme, de compétitivité, de

rapidité, de polyvalence et leur propre ambition de carrière (Autissier et Vendangeon-Derumez, 2007 ; Bellini, 2005 ; Desmarais et Abord de Châtillon, 2010)

peuvent constituer des moteurs d'engagement excessif au travail. Or, cela peut occasionner du stress. Les personnes les plus touchées par le stress sont ainsi celles qui accordent une importance capitale ou centrale au travail dans leur vie (Dolan et Arsenault, 2009). Car, leur volonté de réussir, de bien faire leur travail ou leur besoin de reconnaissance ne rencontrent pas forcément un environnement de travail adapté. Néanmoins, certains ne renoncent pas à leur travail même s'il les fait souffrir (Cousin et Mispelblom Beyer, 2011 ; Doniol-Shaw, 2009), peut-être par manque d'alternative, par résignation ou parce que la relation avec leur travail est inconditionnée.

Certaines personnes peuvent ressentir du stress lorsqu'ils ont le sentiment de ne pas contrôler certains aspects de leur environnement de travail à savoir : « l'implication dans le travail, la responsabilité d'un certain nombre de gens et de choses, l'ambiguïté de rôle, les conflits de rôles, une promotion dépassant les capacités, l'absence de participation aux décisions, les mauvaises relations professionnelles et une charge de travail excessive » (Cooper, 1988 : p. 136). Morgan (1999 : p. 314) constate que « même quand les gens aiment leur travail, l'urgence, dans les entreprises modernes, peut faire dépasser les bornes à l'amour du travail. Pour obtenir de l'avancement ou simplement pour conserver leur place actuelle, plusieurs dirigeants et stagiaires » n'hésitent pas à s'identifier complètement à leur organisation et à consentir d'importants sacrifices (sauter des repas, travailler longtemps ...) pour montrer leur engagement. Ainsi, Bolino et Turnley (2005)

observent que les employés faisant preuve d'initiatives individuelles dans l'exercice de leur rôle sont plus touchés par le stress que ceux qui en font moins. Les travaux qui considèrent l'engagement comme un stresseur potentiel peuvent être rapprochés de ceux qui sont consacrés à l'épuisement professionnel. Ce dernier renvoie à l'érosion des ressources liée à un « engagement trop intense dans une activité professionnelle trop exigeante » (Truchot, 2006 : p. 313). Des auteurs observent que le sur-engagement accroît le degré de stress perçu qui à son tour induit de l'épuisement professionnel (Koleck, Bruchon-Schweitzer, Thiébaud, Dumartin, et Sifakis, 2000).

Les travaux considérant l'engagement comme une source potentielle de stress professionnel sont plus nombreux et plus aboutis que ceux prônant le contraire. En effet, les premiers décrivent le processus par lequel l'engagement peut être nuisible pour la santé des individus (Cherniss, 1980). selon laquelle : « l'engagement au travail augmente le stress perçu ».(
Sylvie codo/Richard soparnot: recherche en science de gestion 2014 P173/191)

8- L'engagement des salariés et leur donner envie de s'impliquer dans les missions de l'organisation .

- Différentes pratiques de gestion des ressources humaines ont des impacts désirables dans les entreprises, tant sur le plan de l'engagement que de la productivité ou de la mobilisation. Nous retiendrons ici quatre pratiques majeures permettant de favoriser un meilleur engagement affectif : le partage d'information, le partage du pouvoir, la gestion des compétences, et la reconnaissance symbolique.([Google scholar](https://www.google.com/scholar/)/www.editions-tissot.fr)

8.1-Le partage d'information .

Concerne la transmission d'informations symboliques, utilitaires et stratégiques, du haut de la pyramide hiérarchique vers le bas mais également du bas vers le haut. Cette pratique constitue la base de l'engagement et de la mobilisation des employés (Lawler, Mohrman et Ledford, 1992 ; Rondeau, Lemelin et Lauzon, 1993). D'une part, parce que le salarié peut s'impliquer dans la mesure où il comprend bien ce qui est attendu de lui et d'autre part, parce qu'en son absence, la participation à la prise de décision s'avère impossible.

8.2-Le partage du pouvoir .

Renvoie à la décentralisation de la prise de décision et la consultation des employés. De cette manière, « l'employé sera motivé s'il a le sentiment que l'organisation et son travail lui appartiennent et qu'il a un contrôle sur les résultats obtenus » (Rondeau et al., 1993). Cette pratique permet notamment d'accroître l'influence réelle des employés à travers, par exemple, le développement de l'autonomie et de l'initiative dans les tâches de travail (Simard, Chênevert et Tremblay, 2000).

8.3-La gestion des compétences .

Fait référence à la possibilité pour le salarié de développer ses compétences au sein de l'organisation. Sans offrir les connaissances et habiletés nécessaires à son employé, l'entreprise l'empêche de réaliser correctement son travail et rend difficile l'implication de ce dernier. Outre les formations obligatoires, l'accès à des opportunités d'apprentissage indique au salarié que son employeur souhaite investir dans son développement afin de créer une relation de réciprocité à long terme (Bartlett, 2001 ; McNeese-Smith et Nazarey, 2001).

8.4-La reconnaissance symbolique .

implique de reconnaître ce qui va bien, à travers des félicitations spontanées, authentiques et fréquentes du supérieur hiérarchique et/ou du dirigeant. Il convient ainsi de souligner non seulement les bons résultats mais surtout les efforts fournis. Ce puissant levier, souvent absent des pratiques managériales, favorise un climat de confiance et un plus grand dépassement au travail (St-Onge, 1994). Cette pratique, perçue par le salarié comme une marque de considération et de soutien organisationnel, contribue largement à l'accroissement de l'engagement affectif (Tremblay, Guay et Simard, 2000).(www.editions-tissot.fr le 05/05/2023 A 10:00H)

Conclusion

La problématique du risque psycho-socio-organisationnel dépasse largement nos frontières , le risque psycho-socio-organisationnel a des conséquences sur la santé physique et psychologique des personnes, le stress peut être le problème ou celui qui provoque votre épanouissement au travail , parfois l'individu peut s'adapter au stress lorsqu'il apparaît de façon momentanée et lui permettre de résoudre les difficultés et d'effectuer les tâches ou adaptations requises , le burnout n'est généralement pas décrit de la même façon pour les infirmières, les assistantes sociales et les cadres en fonction des débats et enjeux propres à ces milieux.

Méthodologie suivie sur le terrain

Chapitre 4 :

1- Présentation de l'organisme lieu d'étude.

L'EPH «CHAHID RACHID BELHOCINE» de Sidi Aich, est un Etablissement public à caractère administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il est créé et structuré conformément au décret exécutif n°07-140", après l'avis du wali, et sur proposition du ministre de la santé et de la population et de la réforme hospitalier, et placé sous la tutelle du wali de la wilaya de BEJAIA. Sa mission principale est curative en termes de soins d'hospitalisation et la réadaptation médicale qui couvre la population d'un ensemble de communes (huit (8) communes?).

L'EPH «CHAHID RACHID BELHOCINE» de Sidi-Aich, est structuré en «< conseil d'administration >> dirigé par le directeur, et d'un organe consultatif dénommé «< conseil médical », et d'après les critères de classements des établissements publics hospitaliers, l'EPH de Sidi-Aich est classé en catégorie «B».

L'EPH «CHAHID RACHID BELHOCINE » est organisé conformément à l'arrêté No 2739 du 26 janvier 2008, portant la création des services et de leurs unités constitutives au sein de cet hôpital, la mise en service graduelle et partielle de l'établissement de la capacité d'accueil de 283 lits techniques, et d'un plateau technique qui se compose de :

- Neuf (09) services d'hospitalisation (un (01) service non fonctionnel c'est service ORL);
- Quatre (04) salles opératoires;
- Un (01) bloc opératoire : Un service de laboratoire ;
- Un service de radiologie; Une banque de sang;
- Un centre d'hémodialyse;
- Une pharmacie principale.

La consistance physique de l'EPH compose de quatorze (14) services et vingt-neuf (29) unités (voir annexe n°1). Par contre la structure intérieure de cet établissement sous l'autorité du directeur est composée de quatre (04) sous-directions avec leurs bureaux rattachés.

- L'organisation administrative de l'établissement comprend :

- **La sous-direction des ressources humaines:** elle comprend trois (03) bureaux :
 - Bureau du personnel:

-Bureau de contentieux;

-Bureau de formation.

La sous-direction des finances et moyens: comprend trois (03) bureaux :

-Bureau du budget et comptabilité;

-Bureau de rémunération (solde);

-Bureau des marchés publics.

- La sous-direction des services de santé : comprend trois (03) bureaux :

-Bureau des entrées;

-Bureau de contractualisation et des calculs des couts;

-Bureau de l'organisation du suivi et de l'évaluation des activités de santé.

- La sous- direction de la maintenance des équipements médicaux et équipements connexes: comprend un (01) bureau (bureau des inventaires).

Par ailleurs, et concernant les moyens humains et matériels, l'EPH afin d'atteindre leur objectif, dispose d'une part des ressources, à savoir :

-Moyens humains:

Les acteurs hospitaliers, notamment le corps médical, le personnel paramédical et administratif représentant l'ossature du système hospitalier étant donné que l'activité est tributaire massive du personnel, à savoir;

-Corps médical: 89

-Corps paramédical: 266

-Corps Administratif: 71

-Contractuelles: 82

-Ouvriers professionnels: 18. -

-Total des effectifs de l'Etablissement: 526.

Moyens matériels :

-Les moyens matériels considérés comme l'élément le plus important pour assuré le bon fonctionnement de l'établissement, dans ce cadre l'EPH de sidi aich, comprend ce qui suit:

- Un (01) Scanner

-Deux (02) Radios fixes;

- Deux (02) Radios mobiles;
- Cinque (05) Echographies,
- Deux (02) Développeuses automatiques
- Deux (02) Microscopes opératoires;
- Quatre (04) Scialytiques (plafonnier);
- Un (01) Colposcope:
- Un (01) Colonoscopies;
- Cinque (05) Tables d'opérations:
- Deux (02) Tables de réanimation (nouveau né).
- Trente quatre (34) Aspirateurs de chirurgie Huit.
- Trente-quatre (34) Lits de réanimation.
- Six (06) Bistouris de chirurgie.
- Quinze (15) Autoclaves tout type;
- Trois (03) Armoires de traitement d'aire
- Cinq (05) Microscopes de laboratoire
- Cinq (05) Banques de sang:
- Neuf (09) Spectrophotomètres
- Trente(30) Moniteurs de surveillance
- Onze (11) ECG
- Un (01) Photothérapie intensive
- Onze (20) Générateur de dialyse.
- Générateur d'oxygène (01).
- Une (01) Mammographie:
- Un (01) Amplificateur de brillance;
- Deux (02) Colonnes de chirurgies
- Huit (08) Respirateurs:
- Deuze (12) Scialytiques mobile
- Un (01) Fibroscope:
- Defibrillateur (30) Défibrillateurs;
- Six (06) Tables d'accouchements:
- Huit (08) Couveuses;
- (08) Tables chauffante;
- Dix (10) Appareils d'anesthésie;
- Neuf (09) Automates d'analyse
- Quatre (04) Laves main;
- Deux (02) Chaîne Elisa;
- Sept (07) Centrifugeuses
- Quinze (15) Automates d'analyse;
- Un (01) Appareil de coloration de lames;
- Un (01) Audiomètre;
- Un (01) Spirometre:
- Trois (03) Photothérapies conventionnelle
- Un (01) Station de traitement d'eau

2-La pré-enquête :

Dans Toute recherche la pré-enquête est une étape très importante et nécessaire avant d'entreprendre l'enquête elle-même.

À travers cette base, on pourrait formuler les éléments qui sont nécessaires à l'avancement de notre recherche, un terrain qui permet d'établir : La problématique, la formulation de questions précises, les hypothèses ainsi que la méthode et les techniques suivies qui seront adéquates avec notre thème de recherche et pour une meilleure documentation avec la récolte des informations et la connaissance de la population d'étude.

On ne peut établir une recherche scientifique sans l'élaboration d'une pré-enquête sûr le terrain choisi, il est primordial de passer par cette étape afin de ressortir avec les questions liées à notre thème de recherche, de récolter les données et les suppositions qu'on aurait à faire pour

les hypothèses et le choix de la problématique. Notre enquête a été réalisée au niveau de l'EPH Rachid belhocine (sidi-aich), avec les différents services de l'hôpital et les salariés exerçant dans ces secteurs, durant la période qui date du 19 mars 2023 au 18 avril 2023. Nos premiers contacts ont été établis avec le responsable des ressources humaines et la psychologue clinicienne afin de nous permettre l'accord d'accéder à l'établissement et nous faciliter l'intégration avec le différent personnel durant toute la période de notre stage pratique.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons réalisé des entretiens à sidi-aich (un terrain qui venait au point de l'EPH de sidi-aich), afin de déterminer les causes du stress et de l'épuisement chez les salariés et leurs impact sur ces derniers, à partir d'un guide d'entretien général visant à référencer les principales thématiques à aborder et les questions à poser aux acteurs. Dans une démarche semi-directive.

L'enquête n'a pas été vraiment simple à réaliser au vu de l'indisponibilité des salariés et de la charge énorme aperçue dans la majorité des services de l'hôpital, ce qui justifie notre terrain d'enquête par rapport à la contrainte existante dans ce secteur. Mais grâce à la compréhension et l'aide du personnel, nous avons réussi à avoir des réponses à nos questions dans les temps espérés.

3- La méthode et la technique utilisée.

3.1-La méthode:

Le chercheur est toujours obligé de choisir la méthode et les outils les plus adéquats à la question posée afin de valider ses hypothèses et de généraliser les résultats de sa recherche.

Nous avons limité notre recherche sur le stress, l'épuisement professionnel et l'engagement organisationnel car nous ne disposons pas d'assez de temps pour l'approfondir.

La méthode descriptive C'est l'une des méthodes qualitatives utilisées dans les enquêtes visant à évaluer certaines caractéristiques d'une population ou d'une situation particulière.

La recherche descriptive est souvent utilisée comme précurseur des modèles de recherche quantitatifs: l'aperçu donne des indications précieuses sur les variables qui valent la peine d'être testées quantitativement. Les expériences quantitatives sont souvent coûteuses et chronophages, il est donc de bonne qualité de savoir quelles hypothèses méritent d'être testées.

Nous avons choisi cette méthode car il est plus préférable au vu de l'adéquation de cette méthode avec notre investigation faite avec les différents acteurs participants et notre objectif de cette recherche.

3.2-La technique:

Pour la réalisation de notre recherche nous avons adopté la technique de l'entretien semi-directif, car cette technique correspond à la méthode que nous avons choisie.

La détermination de la technique utilisée dépend de la méthode effectuée, cette technique de l'entretien semi-directif est souvent utilisée pour une étude quantitative.

" L'entretien semi-directif est une technique qualitative de recueil d'informations permettant de centrer le discours des personnes interrogées autour de thèmes définis préalablement et consignés dans un guide d'entretien [souvent sous forme de questionnaire]. Contrairement à l'entretien directif, l'entretien semi-directif n'enferme pas le discours de l'interviewé dans des questions prédéfinies, ou dans un cadre fermé. Il lui laisse la possibilité de développer et d'orienter son propos, les différents thèmes devant être intégrés dans le fil discursif de l'interviewé. [Cette liberté suppose que l'enquêteur adopte une posture adaptée favorisant la prise de parole tout en restant centrée sur le(s) sujet(s) souhaité(s)]. L'entretien semi-directif permet de recueillir des informations de différents types : des faits et des vérifications de faits, des opinions et des points de vue, des analyses, des propositions, des réactions aux premières hypothèses et conclusions des évaluateurs".(Eureval 2010)

Cette technique nous permet d'adapter un laisser faire avec les interrogés, d'où la raison de notre choix par rapport à cette technique,car elle nous permet la récolte le plus de réponses spontanée au vue de la non-condition existantes par rapport à la méthode des réponses de l'interrogée.

Chapitre 2 : Analyse et interpretation des résultats.

2.1 Présentaton de l'échantillon :

Guide d'entretien :

Introduction et présentation :

L'intitulé de notre thème de recherche est l'impact des risques psychosociaux (stress et épuisement professionnel) sùr les salariés et leurs engagements organisationnels .

Notre recherche à été effectuée à L'EPH SIDI-AICH durant une période de 1 mois avec les différents services de l'établissement.

Nous avons choisi l'entretien pour notre recherche car nous estimons que celle-ci nous permettra d'explorer et de s'approfondir sùr l'étendue de notre recherche , avoir un échange efficace avec tous les acteurs interrogés, récolter le plus d'informations spontanées intimes et personnelles .

Coordonnés des personnes interrogées :

Tableau 01 : la répartition de l'échantillon selon le sexe :

Sexe	fréquence	Pourcentage %
HOMMES	04	28,57
FEMMES	10	71,43
TOTAL	14	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau en haut nous montre qu'il n ya pas trop de déférence entre le sexeféminin et masculin mais le nombre de femmes est plus élevé ou il est arrivéjusqu'à 71,43% par contre le nombre des hommes est 28,57%.

Tableau n°2 : la répartition de notre échantillon selon l'âge.

AGE	fréquence	Pourcentage %
24/40	09	64,28
40/60	05	35,72
TOTAL	14	100

Source : enquête sur terrain.

D'après ce deuxième tableau on constate que la plupart sont des jeunes, sont âgé entre [24-40 [cela est démontré par son taux qui est de 64,28% enconséquence celui de la deuxième catégorie [40-60[est nettement inferieur acelui de la catégorie des jeunes est qui n'est que de 35,72%.

Tableau n°3 : la répartition de notre échantillon selon la situation familiale

situation familiale	Fréquence	Pourcentage %
Célibataire	06	42,85
Marie	08	57,15
TOTAL	14	100

Source : enquête sur terrain.

Dans ce tableau on a constaté que la majorité des membres de notre échantillon sont mariés avec un pourcentage de 57,15 % et suivis de 42,85% des célibataires.

Les postes visés par l'enquête :

- Auxiliaire médical en anesthésie réanimation
- Médecin des services de médecine interne
- Médecin
- Administrateur principal des services de santé
- Aide soignant principal de santé publique
- Administrateur principal chef du bureau
- Agent administratif
- 05 infirmières
- Sous directeur des finances et des moyens
- Médecin spécialiste

Thèmes discutés dans l'entretien :

1-L'impact du changement :

1.1-Est-ce que votre travail nécessite de la créativité ?

1.2-Pensez-vous que votre travail est répétitif ?

1.3- Pensez-vous que votre travail vous aide à développer vos compétences ?

1.4-Estimeriez vous avoir des capacités pour faire évoluer votre carrière ?

1.5-Est-ce que vous pouvez s'adapter Aux différents changements organisationnels et technologiques ?

2- L'influence du rythme de travail sûr l'individu :

2.1- Qu'es ce que vous pensez dû rythme de votre travail ?

2.2- Pensez vous que les tâches que vous effectuez sont abordables ?

2.3- Est-ce que les tâches que vous effectuez nécessitent une grosse résistance et force physique ?

2.4- Qu'es ce que vous pensez des horaires et des conditions du travail que vous menez ?

2.5- Votre travail influence t'il votre rendement et votre créativité ?

3- L'intercation de travail individuel et collectif :

3.1- Avez vous une image respecté au sein de votre équipe de travail ?

3.2- Quel est le degré de l'influence que vous avez vis à vis de vos collègues ?

3.3- Votre équipe vous motive Tell à accomplir vos tâches ?

3.4- Pensez vous que le travail d'équipe et la participation sont forts dans votre organisation ?

3.5- Existe t'il des tensions entre vous et vos collègues ?

3.6- Quel est le climat qui règne tau sein de votre équipe de travail ?

3.7- Quel est votre relation avec votre supérieur ?

4- Travail et estime de soi :

4.1- Quels sont les points positifs et négatifs de votre travail ?

4.2- Le regard que vous avez sur votre travail est plus positif ou positif ?

4.3- êtes vous épanouis dans votre organisation?

4.4- Quel est votre ressenti dans la place que vous occupez au sein de la hiérarchie de cette organisation ?

4.5- Pensez vous que vous méritez votre place au vue de vos capacités actuelles ?

5- Les opportunités de croissance :

5.1- Avez vous des opportunités de croissance au sein de cette organisation ?

5.2 -Pensez vous que vos responsables sont déterminés à vous faire évoluer ?

5.3 - Avec vous reçu la formation appropriée lors de l'introduction de nouveaux logiciels ?

5.4 -Est-ce que vous êtes au courant dû projet à Long terme de votre organisation ? Et feriez vous partis ?

6- L'équilibre travail-vie personnelle :

6.1- Votre organisation soutien-elle un équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée ?

6.2-Votre organisation vous permet-elle un programme pour menez à bien vos tâches ?

6.3- Pensez vous que la quantité du travail qui vous est confiée est juste ?

6.4- Existe-il un équilibre entre qualité et quantité dans votre travail ?

Tableau 01:L'impact du changement.

Les questions	pourcentage
Est-ce que votre travail nécessite de la créativité ?	60 %
Pensez vous que votre travail est répétitif ?	70 %

La description : Dans ce domaine de la santé spécifiquement dans le service d'infirmiers, le travail nécessite un peu de créativité et le travail se caractérise par une monotonie et une répétition ennuyeuse.

Tableau 02: L'influence du rythme de travail sûr l'individu.

Les questions	pourcentage
Votre travail influence t'il votre rendement et votre créativité ?	75 %
Pensez vous que les tâches que vous effectuez sont abordables ?	80 %

La description :Ici on pourrait dire que les tâches effectuées par les travailleurs de santé influencent la créativité et le rendement de ces derniers , comme on pourrait constater également la difficulté et la charge du travail enduré.

Tableau 03:L'intercation de travail individuel et collectif.

Les questions	pourcentage
Existe t'il des tensions entre vous et vos collègues ?	20 %
Quel est votre relation avec votre supérieur ?	30 %

La description : Là on perçoit qu'il existe un climat serein au sein de l'organisation de par les relations entre les salariés entre eux et les supérieurs pour la majorité des cas.

Tableau 04: Travail et estime de soi.

Les questions	Pourcentage
Le regard que vous avez sur votre travail est plus positif ou positif ?	50 %
Quels sont les points positifs et négatifs de votre travail ?	50 %

La description : D'après les réponses obtenues les salariés sont mitigé par rapport à leurs travail, d'un côté ils pensent qu'il est négatif de part la charge et l'intensité qu'ils subissent mais également d'un autre ongle ils estiment aider et contribuer à la guérison de ces malades ce qui est noble .

Pour ce qui est de l'épanouissement les avis se différent entre ceux qui ne le sont pas et ce qui se sentent épanouie dû moins ils ont de l'espoir par rapport au futur.

Tableau 05:Les opportunités de croissance.

Les questions	pourcentage
Avez vous des opportunités de croissance au sein de cette organisation ?	50 %
Pensez vous que vos responsables sont déterminés à vous faire évoluer ?	80 %

La description : Les salariés se doutent par rapport aux opportunités de croissance au sein de cet établissement, mais ils sont majoritairement d'accord pour dire que leurs responsables fournissent beaucoup d'efforts afin de les faire progresser.

Tableau 06:L'équilibre travail-vie personnelle.

Les questions	pourcentage
Votre organisation soutien-elle un équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée ?	70 %
Existe-il un équilibre entre qualité et quantité dans votre travail ?	50 %

La description : L'organisation soutien un équilibre entre vie privée et professionnelle afin de laisser épanouir ses salariés, malgré cela l'équilibre entre qualité et quantité reste insuffisant et doit s'améliorer.

2.2 : Présentation et interprétation des résultats

I. Présentation des cas :

1. Présentation de cas n° 1 :

LE CAS « A »,

Le cas A est médecin à l'EPH SIDI-AICH.

Il appartient à une famille d'un niveau socio- économique moyen.

Étant élevé par ses parents, le cas « A » a mené une vie simple et classique sans difficultés apparentes.

1.1. Présentation et analyse de l'entretien :

L'entretien s'est déroulé dans de bonnes conditions, ce professionnel nous a facilité cela avec sa bonne collaboration et sa spontanéité durant l'entretien malgré la fatigue et le manque de temps qui ne lui permet pas tout ce temps pour cet entretien.

Ce qui permet de répondre à nos attentes avec les réponses obtenues durant cet entretien si difficile à réaliser.

D'après les réponses obtenues par ce professionnel, on avait bien constaté que le stress dont souffre ce professionnel parfois est dû à la nature de la relation de travail, à travers ses dires on a pu établir le lien entre son stress dû à la charge de travail et ses relations son environnement malgré son témoignage en parallèle de la relation forte que ce professionnel entretient avec ses autres collègues.

D'autre part, le cas A ne se sent pas vraiment engagé affectivement au sein de son organisation au vu du des conditions de travail d'après ses dires, malgré les efforts qu'elle fournit à chaque fois.

Synthèse du cas :

On peut remarquer que le cas « A ne souffre pas d'un stress énorme dû à la charge au travail mais beaucoup plus à son lien avec la hierarchie ce qui est parfois plus difficile à gérer que la charge physique, ce qui explique son desinterressement parfois de son organisation et sa difficulté à s'épanouir dedans.

2. Présentation de cas n°2:

Le cas « B »,

Poste : un infirmier(e). La cinquantaine.

Issu d'une famille un peu en difficulté financière (sous la moyenne).

Il est parmi les ancienn.e.s infirmier.e.s de cet établissement. Le cas présente quelques difficultés physiques.

2.1. Présentation et analyse de l'entretien :

Comme le cas précédent on avait pas eu vraiment de difficulté à réaliser cet entretien avec ce cas, malgré le manque de temps de notre part on à du faire de notre mieux pour faciliter les questions Ce cas représente un cas réel de la charge au travail, il nous témoigne de son épuisement et la charge énorme qu'il subit cela va de soi avec son age avancé .

Ce cas présente une situation d'épuisement de part sa difficulté physique et son âge. pour lui son travail est négatif, il n'en peut plus de supporter cet charge à son age et l'épuisement qui le poursuit jusqu'a sa maison, la seule chose qu'il attend, c'est sa retraite et sa délivrance par rapport au travail.

Par ailleurs, il ne nie pas les moyens mis par ses supérieurs afin qu'il puisse continuer à exercer et à s'épanouir au sein de l'organisation.

Synthèse du cas :

On peut comprendre que la cause de son épuisement est due à sa charge et son âge qui ne lui permet plus de supporter comme à ses débuts.

3. Présentation de cas n°3 :

Le cas « D », la trentaine

Le cas appartient à une famille moyenne économiquement.

3.1. Présentation et analyse de l'entretien :

L'entretien a été vraiment difficile à réaliser, au début ce cas n'a pas été très d'accord avec cet entretien car trop discret et n'est pas une personne qui s'ouvre intimement. Du coup on a dû être obligé de lui demander si elle (la personne) était d'accord avec la possibilité de raccourcir les questions et d'essayer de collaborer avec nous, chose qu'elle a enfin accepté.

Ce cas trouve des difficultés à gérer son stress et ses émotions au travail, chose qu'on a dû remarquer même avant l'entretien avec la façon dont ce cas communique. Ce cas nous dit qu'il est dépassé par ses charges car son travail est négatif à son sens et les soins qu'il effectue sont intenses, ce qui l'a poursuivi même à domicile et a du mal à concilier sa vie en relation avec le travail.

Concernant l'établissement, ce cas ne se sent pas très épanoui de ce fait des charges qu'il doit gérer au quotidien. Et déclare qu'heureusement elle entretient de bonnes relations avec ses collègues et son supérieur cela qui n'affecte pas son engagement avec son organisation.

Synthèse du cas :

Ce cas souffre d'une charge immense et d'un épuisement professionnel qui le poursuit même en dehors de l'organisation ce qui est intense.

De tous les cas qui nous ont été donnés à traiter, ce cas possède le profil idéal à analyser, hélas le temps nous est pas suffisant et compté.

4. Présentation de cas n°4 :

Cas « L », la quarantaine, Aide soignante principale de santé publique à L'EPH SIDI-AICH.
Issue d'une famille moyenne.

4.1. Présentation et analyse de l'entretien :

L'entretien s'est déroulée sans trop de difficulté pour ce cas, car on l'a réalisé Durant un moment idéal où il se sentait le mieux.

Ce cas nous a surpris quand même avec ces paroles en nous disant « aujourd'hui vous avez de la chance ! », on à été vraiment curieux de connaître le sens de cette phrase. Ce cas nous explique que la cause était que l'un des malades se sentait mieux.

Mais durant les autres jours ce cas n'était pas tant que ça en bonne humeur, car il est stressée par l'état de ces patients qu'il aide au quotidien. Par manque de moyens et de prise en charge, ce cas souffre avec ces patients. Ce cas déclare avoir des difficultés à s'épanouir dans cet organisme malgré son affection et sa empathie avec ces malades.

Par ailleurs elle se sent engagée à son organisme et qu'en général son travail est positif et garde espoir à s'épanouir au futur.

Synthèse du cas :

Ce cas souffre d'une charge au travail et de la difficulté à gérer ses émotions ce qui l'a rend stressée.

Discussion des hypothèses :

Après la description faite à chaque cas durant ces entretiens , A l'aide des résultats obtenus dans notre recherche sur quatre cas, on à dû réfuter l'hypothèse générale qui est de dire les RPS impactent l'engagement organisationnel de L'EPH SIDI-AICH, Et d'infirmier par ailleurs qu'il existe un lien entre le stress et l'engagement professionnel, et l'autre hypothèse également qui établit un lien entre l'épuisement professionnel et l'engagement organisationnel au sein de L'EPH SIDI-AICH.

Donc ce qu'on peut dégager de cette discussion est le fait de confirmer les liens ,les relations entre le stress, l'épuisement professionnel et l'engagement organisationnel, malgré celà on réfute l'hypothèse principal qui suggère que les RPS impactent l'engagement organisationnel au sein de L'EPH de sidi-aich.

Après une étude approfondie sur un groupe bien déterminé, qu'on généralise les résultats obtenu par notre recherche, ce qui mène à dire que la majorité des cas développent un stress et un épuisement professionnel mais qui n'impacte pas leurs engagements organisationnel, pour la majorité des cas spécifiquement profond dans le cas n° 2, 4 et modéré dans le cas n°1, 3. Enfin, on peut dire qu'on confirmé nos deux hypothèses secondaires et réfuté l'hypothèse principal.

Conclusion générale

Tout au long de la recherche nous avons essayé d'aborder le phénomène Du stress et d'épuisement professionnel et son Impact avec l'engagement organisationnel, les résultats auxquels on aboutit et qui confirment nos deux hypothèses qui suggèrent qu'il existe un lien entre le stress et l'engagement organisationnel et l'autre qui établit une relation entre épuisement professionnel et engagement organisationnel, mais qui réfutent l'autre hypothèse qui suggère que les RPS impactent l'engagement organisationnel. Donc on peut dire que les RPS impactent pas l'engagement organisationnel et ceux malgré la présence de ses risques dans l'organisation.

Durant tout au long de l'entretien nous avons constaté chez les salariés ont un sentiment de fatigue , de stress et d'engagement affectif au même temps ce qui engendre chez eux des difficultés à gérer leur émotions.

Au cours de notre stage pratique nous avons pu vérifier de façon claire nos hypothèse de recherche qui suppose que l'engagement organisationnel de ses salariés dépend du degré de leur stress et de leur épuisement professionnel, cela grâce aux entretiens effectués et à la méthode descriptive effectuée afin d'analyser et de déterminer si les RPS impactent l'engagement organisationnel de ses salariés ou non et grâce à ce stage et ces entretiens effectués on a pu déduire que les RPS n'impactent pas les salariés au point de dissuader leurs engagements en vers l'organisation.

Nous avons tenté tout au long de notre recherche d'apporter des éléments de réponses aux questionnements posés, puisque les résultats obtenus ne peuvent être généralisés car la recherche est menée sur des cas une étude de quatre cas qui ne permet pas la généralisation des résultats.

En termes de ce travail, nous déduisons que les salariés souffrent de stress et d'épuisement qu'il faut savoir prendre en compte gérer et traiter Et que le soutien psychologique est indispensable pour cette catégorie de salariés surtout au sein des établissements hospitaliers afin qu'il puisse avoir un meilleur sentiment d'engagement envers l'organisme et que les RPS n'impactent pas leurs sentiments au point de perdre tout intérêt avec la hiérarchie, On incite également les responsables à mettre les moyens qu'il faut pour ces travailleurs de santé ce qui est très bénéfique et important pour les citoyens Vu l'importance de ce secteur.

De ce fait nous souhaitons voir d'autres travaux et recherches qui traitent le thème de stress d'épuisement professionnel et son Impact Sur l'engagement organisationnel.

Recommandation :

1. Évaluer la charge de travail.
2. Donner plus d'autonomie à ses salariés.
3. Témoigner de la connaissance vis à vis des salariés.
4. Donner du sens au travail.
5. Communiquer sur les différents changement.
6. Soutenir un équilibre entre qualité et quantité
7. Avoir un psychologue de travail.
8. Organiser des réunions entre tous les acteurs de l'organisation.
9. Garder un équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
10. Inclure ses salariés dans la hiérarchie et la participation à son futur.
11. La bonne répartition des tâches.
12. Inclure ses salariés dans la hiérarchie et la participation à son futur.

Bibliographie :

- 1- Douillet*, P. (2010). «Risques psychosociaux»: un concept opérant... pour transformer l'organisation du travail?. *Nouvelle revue de psychosociologie*, (2), 167-178.
- 2- Delbrouck, M., Goulet, F., Ladouceur, R., & Vénara, P. (2021). *Comment traiter le burn-out?: Syndrome d'épuisement professionnel, stress chronique et traumatisme psychique*. De Boeck Supérieur.
- 3- Trudel, J. M. (2005). L'engagement organisationnel des cadres en contexte de rationalisation d'effectifs.
- 4- biblos.hec.ca , mémoire sur l'engagement organisationnel et orientation envers l'objectif p7.
- 5- Editions Armand Colin le Chapitre 1, p11-34 - hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr.
- 6- Guillet, L. (2008). Stress, modèles et application. In *Colloque National de la Recherche dans les IUT* (Vol. 9).
- 7- Renaud, E. (2017). Engagement organisationnel et modèle général de la rationalité: un apport conceptuel. *Vie amp; sciences de l'entreprise*, (2), 112-126.
- 8- Légeron, P. (2015). *Le stress au travail: un enjeu de santé*. Odile Jacob.
- 9- Rojot, J., Roussel, P., & Vandenberghe, C. (2009). *Comportement organisationnel* (Vol. 3). France: De Boeck.
- 10- Gollac, M. (2012). Les risques psychosociaux au travail: d'une «question de société» à des questions scientifiques. Introduction. *Travail et emploi*, (129), 5-10. M.é. DARES.
- 11- Zawieja, P., & Guarnieri, F. (2013). *Épuisement professionnel: principales approches conceptuelles, cliniques et psychométriques*. M.é. ARMAND COLIN.
- 12- Pezé, M. (2017). *Le Burn-Out pour les Nuls grand format*. First.
- 13- L'économie et le travail 4 Pierre-Yves Gomez, *Le Travail invisible*. Enquête sur une disparition.
- 14- Haubold, B. (2010). *Les risques psychosociaux: analyser et prévenir les risques humains*. Editions Eyrolles.

- 15- Grebot, E. (2011). *Stress et burnout au travail: identifier, prévenir, guérir*. Editions Eyrolles.
- 16- Légeron 1, P. (2008). Le stress professionnel. *L'information psychiatrique*, (9), 809-820.
- 17- Canouï, P., Mauranges, A., & Florentin, A. (2001). *Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants: de l'analyse du burn out aux réponses*. Paris: Masson.
- 18- Boudoukha, A. H. (2009). *Burn-out et traumatismes psychologiques*. Dunod.
- 19-soparnot.R 2000 / Mngment des entrprise : les comportements humains et le management des hommes / P137 .176. M.é Dunod
- 20-Bilheran et al, 2011, p. 01 mémoire l'impact des risques psychosociaux sur le bien être aux travail chez les salariés Béjaïa.
- 21-Mémoire de burn out chez les médecins urgentistes p26/27 universités de Béjaïa.
- 22- Sajin, A. M., & Jehel, L. (2016). Risque suicidaire et risque addictif chez le médecin. *Bulletin de l'Académie Nationale de Médecine*, 200(7), 1363-1378.
- 23- Sylvie, C. O. D. O. (2012). IMPACT OF WORK COMMITMENT ON PROFESSIONAL STRESS. *GESTION DES RESSOURCES HUMAINES*, 85(01), 16-16.
- 24- Massoudi, K. (2009). *Le stress Professionnel: Une analyse des vulnérabilités individuelles et des facteurs de risque Environnementaux*. Peter Lang.
- 25- Chabrol, B., Dulac, O., Mancini, J., PONSOT, G., & ARTHUIS, M. (2010). *Neurologie pédiatrique*. Flammarion médecine-sciences.

- Les sites.

- 1- www.has-sante.fr.
- 2-www.ziptraining.com.
- 3-www.books.openedition.org.
- 4-www.inrs.fr .consulté le à
- 5-www.asjp.cerist.dz.
- 6-www.economy-pedia.com.

7-www.anact.fr.

8-www.editions-tissot.fr.

9-www.iledefrance.ars.sante.fr.

10-www.atousante.com.

11-Sylvie Brunet www.lecese.fr.

12-www.larousse.fr.

13-www.santementale.fr.

14-www.travail-emploi.gouv.fr.

15-www.humanoo.com.

16-www.shepellfgi.com.

17-www.vse.andese.orgle.

18-www.cchst.ca/psychosocial.

19-www.v-assets.cdns.wa.gov.au.

Annexes 01:

Présentation de l'organisme lieu d'étude.

L'EPH «CHAHID RACHID BELHOCINE» de Sidi Aich, est un Etablissement public à caractère administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il est créé et structuré conformément au décret exécutif n°07-140", après l'avis du wali, et sur proposition du ministre de la santé et de la population et de la réforme hospitalier, et placé sous la tutelle du wali de la wilaya de BEJAIA. Sa mission principale est curative en termes de soins d'hospitalisation et la réadaptation médicale qui couvre la population d'un ensemble de communes (huit (8) communes?).

L'EPH CHAHID RACHID BELHOCINE» de Sidi-Aich, est structuré en «< conseil d'administration >> dirigé par le directeur, et d'un organe consultatif dénommé «< conseil médical », et d'après les critères de classements des établissements publics hospitaliers, l'EPH de Sidi-Aich est classé en catégorie «B».

Annexes 02:

Le guide d'entretien

Introduction et présentation :

L'intitulé de notre thème de recherche est l'impact des risques psychosociaux (stress et,épuisement professionnel) sûr les salariés et leurs engagements organisationnels.

Notre recherche à été effectuée à L'EPH SIDI-AICH durant une période de 1 mois avec les différents services de l'établissement.

Nous avons choisi l'entretien pour notre recherche car nous estimons que celle-ci nous permettra d'explorer et de s'approfondir sûr l'étendue de notre recherche , avoir un échange efficace avec tous les acteurs interrogés, récolter le plus d'informations spontanées intimes et personnelles .

Coordonnées des personnes interrogées :

Sex : 10 femmes 04 hommes .

Âge : 09 entre 24 et 40 ans 04 entre 40 et 60 ans .

Situation : 08 mariés et 06 célibataires .

Profession :

- Auxiliaire médical en anesthésie réanimation
- Médecin des services de médecine interne
- médecin
- Administrateur principal des services de santé
- aide soignant principal de santé publique
- administrateur principal chef du bureau
- agent administratif
- 05 infirmières
- sous directeur des finances et des moyens
- médecin spécialiste

Thèmes discutés :

- 1- L'impact du changement et l'évolution dans le milieu professionnel .
- 2- l'influence du rythme de travail sur l'individu.
- 3- L'interaction entre travail individuel et travail collectif.
- 4- travail et estime de soi (positivement et négativement) .
- 5- les opportunités de croissance .
- 6- l'équilibre travail-vie personnelle.

Résumé

Le mémoire explore l'impact des risques psychosociaux, tels que le stress et l'épuisement, sur l'engagement organisationnel au sein d'un organisme. Il examine comment ces facteurs peuvent influencer la motivation, la productivité et la satisfaction des employés, ainsi que les conséquences pour l'organisation. Les résultats suggèrent que la gestion proactive des risques psychosociaux est essentielle pour maintenir un haut niveau d'engagement des employés et favoriser la santé organisationnelle.