

Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA

Faculté des lettres et sciences humaines

Mémoire de fin de cycle

Pour l'obtention du diplôme de master en

Sciences sociales

Département sociologie

Option : sociologie du travail et des ressources humaines

Thème :

Le stress au travail

Cas pratique : Corps Gras de Bejaia

Réalisé par :

AIT MEZIANE Samia

Dirigé par :

M. : BOUMEGOURA Naim

Promotion : 2012 /2013

Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA

Faculté des lettres et sciences humaines

Mémoire de fin de cycle

Pour l'obtention du diplôme de master en

Sciences sociales

Département sociologie

Option : sociologie du travail et des ressources humaines

Thème :

Le stress au travail

Cas pratique : Corps Gras de Bejaia

Réalisé par :

AIT MEZIANE Samia

Dirigé par :

M. : BOUMEGOURA Naim

Promotion : 2012 /2013

Remerciements:

Nous rendons grâce au bon DIEU, pour nous avoir accordé santé et courage jusqu'à l'aboutissement de nos études et l'accomplissement de ce modeste travail.

Nous remercions également notre promoteur Mr BOUMEGOURA, pour ces conseils précieux qui nous ont guidé tout au long de la réalisation de ce travail.

Nos vifs remerciements vont également à tout le personnel de la CO.G.B.

Nous tenons enfin à remercier toutes les personnes qui nous ont aidé de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

Dédicaces :

A la mémoire de mon père, que DIEU, l'accueille dans son vaste paradis, qui m'a laissé un immense vide, que rien ne pourrait combler, père ; même si vous n'êtes plus là, votre existence est éternelle dans mon cœur, même si que tu n'a pas eue la chance de me voir obtenir mon diplôme, je t'offre ce travail.

A ma très chère mère que j'aime beaucoup, qui a espéré toujours ma réussite qui m'a soutenu toujours durant toutes mes études, je t'offre aujourd'hui cette pensée pour confirmer toute l'importance que tu évoques à mes yeux, la place que tu occupes dans ma vie, en qualité de mère et de père, aux sacrifices et le mal que tu t'es données pour nous et pour notre plus grand bonheur, je ne peux que te souhaiter une heureuse et longue vie avec nous, et je prie le DIEU de te protéger de mal.

A mes deux chères sœurs Hadjira et son mari, Nadjet, que je les souhaite une belle vie pleine de joie et de bonheur et de réussite dans la vie.

A mes chères frères Fares, Abbas, Nadir, Nacer et Makhoulf et Redouane et leurs femmes Zahia, Kahina, et Souhila et leurs enfants sans exception.

A mon cousin Da Mouh et sa femme Sakina et leurs enfants surtout Djamou et Mahdi. Et à tout ma famille, mes tantes, mes oncles sans exception.

A mes chers amis surtout Jaja et toute sa famille, Dalou, Hanane, Sihem, Bilouche, Ferial, Ludi, Timothy, Karim, Yacine, Okba, Mounir, Bilal, Mahmoud, Lamou, Fazou et Fariza, et mes copines de chambre : Fatiha et Mériou, et à tout mes amis sans exception.

A toute la promotion 2012-2013 Sociologie du Travail et des Ressources Humaines.

Sommaire :

Introduction	01
---------------------------	----

Partie théorique :

Chapitre I : problématique et cadre conceptuel et méthodologique.

I. Problématique.....	03
II. Cadre conceptuel.....	06
1. L'hypothèse.....	06
2. Définitions des concepts.....	06
3. Les études antérieures.....	08
III. Cadre méthodologique.....	09
1. Méthode et techniques utilisées.....	09
a. Méthode utilisée.....	09
b. Techniques utilisées.....	10
b.1. questionnaire.....	10
b.2. Pré enquête.....	12
2. Champ d'investigation.....	13
3. Déroulement de l'enquête	14
IV. Les raisons et les objectifs de la recherche.....	14
a. Les raisons.....	14
b. Les objectifs.....	14
V.les obstacles de la recherche.....	15

Chapitre II : le travail et le stress, quelle relation

Section 01 : Généralité sur le stress	18
1. Origine du stress.....	18
2. Définition de stress.....	18
3. Les facteurs de stress.....	18
4. Les théories du stress.....	19
4.1 .l'approche cognitive du stress.....	19
4.2. L'approche interactionniste.....	20
4.3. L'approche transactionnelle.....	20
5. quelques échelles d'évaluation de stress.....	21
Section 02 : stress et milieu de travail	24
1. Stress et vie professionnelle.....	24
1.1. Qu'est ce que le stress dans la sphère du travail.....	24
1.2. Evolution de travail et monté du stress.....	25
2. Les causes de stress en milieu de travail.....	25
3. Les effets du stress au milieu de travail.....	30
3.1. Les impacts du stress sur la santé de l'individu.....	30
3.2. Les conséquences du stress pour l'entreprise.....	31
4. la prévention et la lutte contre le stress.....	32

Parie pratique :

Chapitre III : Présentation de l'organisme d'accueil

1. La présentation de la situation géographique de la CO.G.B la Belle.....	38
2. Historique et évolution de l'entreprise CO.G.B.....	38
3. Identification de CO.G.B.....	40
4. Domaines d'activités.....	41
5. Mission, objectif et activité de l'entreprise.....	41
5.1. Mission.....	41

5.2. Les objectifs de l'entreprise.....	42
5.3. Les activités et les produits de l'entreprise.....	42
5.3.1. Les activités.....	42
5.3.2. Les produits.....	43
6. Les différents départements et services de l'entreprise.....	44

Chapitre VI : l'analyse et l'interprétation des données

Section01 : les caractéristiques de l'échantillon.....	52
---	----

Section02 : _ l'analyse des données	59
--	----

_ Interprétation des résultats.....	83
-------------------------------------	----

Conclusion	85
-------------------------	----

Liste bibliographique

Annexes

La liste des tableaux :

N°	Titre	Page
01	La répartition de la population selon le sexe.	47
02	La répartition de la population selon l'âge.	48
03	La répartition de la population selon le niveau d'instruction.	49
04	La répartition de la population selon la situation familiale.	50
05	La répartition de la population selon la catégorie socioprofessionnelle.	51
06	La répartition de la population selon le statut du salarié.	52
07	La répartition de la population selon l'année d'expérience.	53
08	La répartition de la population selon la relation entre l'âge et la consultation du médecin du travail.	54
09	Les avis des enquêtés concernant la charge de travail et le stress selon la catégorie socioprofessionnelle.	55
10	Opinions des travailleurs sur les conditions sécuritaires par niveau d'instruction.	56
11	Les points de vue des enquêtés concernant l'affection de lieu de travail selon la catégorie socioprofessionnelle.	57
12	Les jugements des enquêtés concernant l'équipement du poste de travail par les moyens de protection selon les catégories socioprofessionnelles.	58
13	Les points de vue des enquêtés concernant les difficultés de recrutement selon l'expérience.	60
14	Les avis des enquêtés concernant le licenciement et le stress selon la catégorie socioprofessionnelle.	61
15	Les avis des enquêtés sur la participation aux réunions par catégorie socioprofessionnelle.	62
16	Le rapport du bénéfice d'une promotion et l'expérience.	63
17	Le rapport de la prise de décision / stress et l'expérience.	64
18	Avis des enquêtés concernant l'absentéisme selon le sexe.	65
19	Avis des enquêtés concernant les comportements vis-à-vis de l'entreprise selon la catégorie socioprofessionnelle.	67
20	Avis des enquêtés concernant la relation avec le supérieur selon la catégorie socioprofessionnelle.	68

21	Les avis des enquêtés concernant les sanctions disciplinaires selon l'âge.	69
22	Avis des enquêtés concernant l'exposition à des violences et des malveillances selon la catégorie socioprofessionnelle.	70
23	Le rapport entre le changement de poste et l'expérience.	71
24	Les points de vue des enquêtés concernant les relations avec les collègues selon la catégorie socioprofessionnelle.	73
25	Avis des enquêtés concernant les difficultés de production selon l'expérience.	74
26	Les points de vue des enquêtés concernant les retards de délais de livraison selon la catégorie socioprofessionnelle.	75
27	Avis des enquêtés concernant les incidents avec les clients selon la catégorie socioprofessionnelle.	76

Liste des abréviations :

Abréviation	Signification
CO.G.B	Corps Gras de Bejaia / Société Par Action
ENCG	Entreprise Corps Gras.
SIAN	Société Industrielle de l'Afrique de Nord.
SOGEDIA	Société Gestion et de Développement des Industries Alimentaires.
(UP07)	Unité de Production n° 07.
DRH	Direction des Ressources Humaines.
GRH	Gestion des Ressources Humaines.
GPES	La Gestion Prévisionnelle Emploi et Compétence.
DG	Direction Générale.
INSEE	Institut National du Statistique et des Etudes Economiques.
OMS	Organisation Mondiale de Santé.
SGA	Syndrome Général d'Adaptation.
FR	Fréquence.
%	Pourcentage.
CSP	Catégorie Socio Professionnelle.
NI	Niveau d'Instruction.

Introduction

Introduction :

Le stress professionnel apparait depuis une dizaine d'années comme l'un des nouveaux risques majeur auquel les organisations vont devoir et doivent déjà faire face. Il touche plusieurs travailleurs quelque soit leurs catégorie socioprofessionnelle. C'est une thématique qui été abordée par plusieurs disciplines et autres études scientifiques.

En ce fait, le stress est devenu l'un des plus grands problèmes au travail au sein de l'entreprise, il met en péril la santé physique et mentale du salarié. Pour faire face à cette thématique, les entreprises entreprenant les mesures nécessaires, pour l'amélioration des conditions de travail, qui influent sur le comportement du salarié, en prenant en considération le climat social qui est un facteur essentiel pour arriver à la prévention de son personnel, et fournir son bien être. Elles doivent prendre en considération er calcul des coûts liés aux mauvaises conditions de vie au travail.

Les tensions et les contraintes psychologiques ressenties au travail constituent actuellement un problème majeur compte tenu du nombre important de salariés touché et compte tenu de leurs conséquences individuelles et organisationnelles.

Il a fallu attendre quelque décennie pour que cette thématique soit abordée dans la gestion des organisations et dans la psychologie des organisations.

A fin de réaliser notre étude (mémoire) nous avons pris le cas de l'entreprise CO.G.B, le champ d'étude sera limité sur notre thème : « le stress au travail ».

Pour éclairer certains points relatifs à l'objet de notre étude sur le terrain, nous avons scindé on notre travail en deux partie « théorique » et « pratique », chaque'une de ces parties comportent plusieurs chapitres.

La partie théorique scindée en deux chapitres :

_ chapitre 01 : concerne la construction de notre objet d'étude via la manifestation de la problématique, le cadre conceptuel et méthodologique de la recherche.

_ chapitre 02 : il contient une présentation détaillée différents aspects du stress au milieu professionnel, soit, en définition, ces causes, et ces conséquences.

Ce qui concerne la partie pratique se compose de deux chapitres :

Chapitre 1 : concerne la présentation de l'organisme d'accueil. On a essayé de constater l'existence de notre objet, de le mesurer, et le concrétiser à travers des techniques bien précises.

Chapitre 2 : qui se porte sur l'analyse et l'interprétation des données. On a essayé d'analyser et d'interpréter les données recueillies du terrain, dont le but de confirmer ou infirmer notre hypothèse de recherche.

Conclusion : pour en finir, nous avons élaboré une conclusion générale pour résumer notre thème.

Partie théorique

Chapitre I :
Problématique et cadre
conceptuel et méthodologique

I. La problématique :

Le travail est une activité développée pour objectif précis, elle peut être de nature manuelle ou intellectuelle et source d'effort. Alors en génération, le travail a été autrefois dans les sociétés archaïques définies comme étant une distribution des activités selon des objectifs pratiques et besoins non matériels liés au statut et prestige en fonctions des rapports sociaux et culturels.¹

Dont l'organisation forme un corps social bien organisé ou chaque organe fait son rôle partiel, pour réaliser ses objectifs il faut mobiliser les ressources qui sont matérielles et humaines.

Le travail est à la fois un lieu de contraintes et de réalisation pour la personne dans un système d'organisation et de relations avec les autres. Dans le monde du travail la personnalité est donc plus souvent vue comme un facteur de succès organisationnel, que comme les résultats des effets du travail dans le but de renforcer l'adéquation entre le travail.

Une bonne gestion et une bonne organisation du travail sont les meilleurs moyens de prévenir toute sorte de dysfonctions, qui peuvent provoquer de nombreux problèmes, parmi ces derniers celui lié au stress sur le lieu du travail, qui est reconnu partout dans le monde comme un problème majeur pour le travailleur et pour l'organisation qui l'emploie. Alors il reste à étudier comment les gens vivent leurs conditions du travail au sein de l'entreprise.

Les conditions du travail et son mode d'organisation peuvent provoquer des contraintes au travail, et le travail stressant est l'exemple connu.

¹ GRAWITZ Madeline, lexique des sciences sociales, 8^{ème} édition, Ed DALLOZ, Paris, 2004, p407-408.

« Le plus souvent dans l'ensemble des pays industrialisés (Bureau International de travail, 2000) _à titre d'exemple ; au Etats-Unis 40%. Des travailleurs estiment que leurs travail est stressant .Une étude de santé Québec (1998) révèle que la prévalence de problèmes liés au stress chez les travailleurs est passée de 17,3% En 1987 à 25,5% En 1930 à 33% en 1995 ». ¹

Aussi on peut citer quelques données chiffrées sur l'ampleur de stress :

En Europe, 29% des salariés déclarent leur travail comme stressant.

3eme enjeu de santé au travail avec le mal de dos (29%), le stress touche l'ensemble des catégories professionnelles.

En France, 27% des salariés seraient concernés avec un pourcentage plus élevé chez les femmes 37% que les hommes 24%. ²

D'une manière générale, le stress correspond à toute action venant de l'extérieur qui demande un effort intense ou produit une tension élevée de l'organisme, ce qui renvoie, pour le domaine du travail aux contraintes qui en ressortent. ³

Le problème de stress au travail ne présente pas un danger seulement sur les pays industrialisés mais aussi sur les pays en voie de développement.

L'Algérie comme un pays en vois de développement est influencé par la conjoncture mondiale, les effets du capitalisme sont déterminants et l'Algérie n'est pas à l'abri de ces changements mondiaux qui provoquent des situations internes difficiles.

¹ BONARDI (C), GRIGORI (N), MENARD (J,Y), psychologie sociale appliquée(Emploi, Travail et Ressources Humaines), éd Press, 2004, p334.

² Stress au travail, quels problèmes, quelles solutions pour les PME, Atelier-30 avril 2010, organisé par : aract, Paris, 2010, p 7.

³ CLAUD Lemoine, psychologie dans le travail et les organisations, Ed DUNOD, Paris 2003, p66.

A cet effet, la structure socioéconomique de pays est touchée. ces changements ont créé un climat socioprofessionnel défavorable qui se manifeste par le phénomène du stress, ce stress touche la catégorie professionnel cadre et agents d'exécution.

Il menace la plus part des travailleurs dans leurs différents postes de travail : (le maçon dans sa zone de construction, le directeur dans son bureau.....etc.), chacun a ses difficultés.

Aussi, on peut donner une définition au stress : « un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception des ressources dont elle dispose pour y faire face » ¹

Dans l'exercice d'une activité professionnelle les conditions de travail sont un ensemble de paramètres qui influent sur le processus et le bon déroulement de cette activité.

Elles désignent d'une manière générale, l'environnement dont lequel les employés vivent. Elles comprennent la pénibilité et les risques de travail ainsi que le milieu physique (bruit, chaleur, éclairage.....etc.)

Aujourd'hui l'entreprise accorde plus d'importance à la question liée au stress au travail, qui est parmi les facteurs indispensables pour sa survie et sa bonne santé économique et sociale.

Jusqu'à présent ; l'analyse c'est limitée à la présentation économique ; ou en oubliant qu'elle est aussi un lieu où vivent des groupes d'hommes. Via cette étude, on essaye de donner un aperçu sociologique sur ce sujet qui touche le milieu du travail, et la santé mentale du personnel au sein de l'entreprise et à l'extérieur. On va questionner la réalité qui concerne

¹ Stress au travail, quels problèmes quelles solutions pour les PME, Atelier-le 30 avril 2010, organisé par : aract, Paris, 2010, op.cit, p8.

ce phénomène dont le but de le découvrir et de le décrire d'une manière profonde et scientifique.

➤ ET cela nous amène à poser la question suivante :

_ Est ce que les conditions du travail au sein de l'entreprise Peuvent entrainer le stress ?

II. Cadre conceptuel :

1) L'hypothèse :

Toutes recherche scientifique suppose une ou plusieurs hypothèses, une hypothèse est un énoncé qui prédit une relation entre un ou plusieurs termes et impliquant une vérification empirique.¹

De ce fait, par rapport à la question préalablement posée lors de l'élaboration de notre problématique nous proposant l'hypothèse suivante :

➤ Les conditions de travail au sein de l'entreprise peuvent entrainer le stress.

2) Définition des concepts clés:

Afin de délimiter notre thème et expliquer ses différentes composantes, nous avons opté à la délimitation de certains concepts utilisés dans le contenu.

Une fois déterminer les concepts qu'on veut utiliser, on va donner une définition, de chacun.

❖ **Stress:** psycho /socio : terme anglais introduit en 1930, par le canadien H.SELYE. le stress est la réponse d'adaptation de l'organisme à des demandes disparates appelées facteurs de stress ou tresseur. Cette

¹ ANGERS Maurice, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, éd Casbah, Alger, 1997, p 111.

réponse correspond à un ensemble de réaction qui constitue le syndrome général d'adaptation. (SGA).¹

❖ **2^{ème} définition de Stress :** le mot stress est issu du latin (stringere) qui veut dire (serrer). On retrouve cette même racine dans les mots (détresse) et (êtreindre). L'idée de stress renvoie à la notion de tension de pression ; être stressé, c'est être à la fois pressé et opprimé. La littérature sur le sujet est gigantesque, car le stress semble être devenu un mal de civilisation contemporaine.²

❖ **Condition de travail:** la population ayant besoin d'un revenu offre son travail, c'est-à-dire sa capacité à participer à l'activité productive. Les conditions de travail, regroupent la pénibilité, les horaires, le type de travail effectué, l'ensemble des éléments qui affectent le bien être et la santé des individus lors de leur participation à l'activité productive.

Ainsi, l'enquête « condition de travail » effectuée par l'INSSEE distingue parmi ces conditions celles relevant de la pénibilité du travail, telles les cadences, la hiérarchie, les collaborateurs, ou les clients.³

❖ **L'entreprise :**

D'après BOUAKOUB Farouk « l'entreprise est considérée comme un groupement humain hiérarchisé qui met en œuvre des moyens intellectuels, physiques, financiers pour extraire, transformer, transporter, distribuer des richesses ou produire des services conformément à des objectifs définis par une direction personnelle ou collégiale, en faisant intervenir à des degrés divers les motivations de profit et d'utilité sociale ». ⁴

❖ **Travail :** facteur de production, il mobilise des savoirs faire, permet à l'homme de s'affranchir des contraintes de milieu et contribue

¹ GRAWITZ Madeline, lexiques des sciences sociales, 7^{ème} édition, éd DALLOZ, Paris, 1999. P385.

² JEAN François Dortier, le dictionnaire des sciences humaines, édition 2004, p793.

³ ALAIN Bruno, dictionnaire d'économie et de sciences sociales, ELLIPSES, Paris, 2005, p111.

⁴ BOUAKOUB Farouk, Entreprise & financement bancaire, édition Casbah, Alger, 2003, p 37.

ainsi à la création des richesses. Les revenus qui lui sont associés constituent une composante essentielle de la demande des ménages et donnent accès à la consommation de bien ou de service.

Il s'agit de aussi de l'attribution des postes de la hiérarchie des qualifications de l'organisation des relations professionnelles, la gestion des ressources humaines regroupe ces différentes caractéristiques et met en jeu plusieurs problématique.¹

3) Les études antérieures :

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

Les travaux de **Holmes** et **Rahe** (1967), et ceux de Rahe et ses collaborateurs, de même que les études ultérieures entreprises par ses chercheurs dans le cadre de ce qui a été désigné sous le nom de «Life Event Research» ont nettement fait ressortir les liens qui existent entre l'environnement social d'un individu et de son état de santé. Les chercheurs en question font intervenir des études longitudinales portant sur les membres de cohortes de population pour lesquels on enregistre la fréquence d'apparition d'évènements stressants au cours d'une période de leur existence.

Dans cette approche, des facteurs professionnels de stress peuvent fort bien constituer des événements significatifs de l'existence et contribuer au niveau global de stress. Cette approche présente certes des problèmes, en ce qui concerne les méthodes de sélection, d'enregistrement, d'interprétation, d'évaluation et de classement.

¹ GILLES Ferrcol, dictionnaire de sociologie, 3^{eme} édition, Armand colin, Paris, p209.

caractéristiques et met en jeu plusieurs problématique.¹

Levi 1970 écrit : « on se rend compte de plus en plus que la vie professionnelle soumet de nombreux travailleurs à des stimuli psychosociaux importants et peuvent être même dangereux. On parle couramment du stress de la vie professionnelle, on mentionne les conséquences de la compétition et les incitations à l'avancement et au succès. Il convient toutefois de ne pas oublier que ce concept englobe également les conséquences des situations conflictuelles avec les camarades de travail, du travail au pièces, de la réduction du travail à des tâches routinières isolées, du travail par équipe, de l'automatisation, des changements technologiques accélérés, de l'urbanisation....etc. »²

III. Cadre méthodologique :

1) Méthode et technique utilisées :

Chaque recherche consiste à utiliser une démarche scientifique qui permettra de réaliser les objectifs de la recherche, et dans cette étude afin d'établir l'objectifs et d'avoir le résultat final du projet de recherche, on a suivi des étapes méthodologiques qui correspondent à la nature de sujet.

Les méthodes de recherche sont différentes, et l'utilisation de la méthode est indispensable dans la recherche scientifique, et la recherche sur le terrain consiste à recueillir les informations en contactant les sujets visés par la recherche.

A. Méthode utilisée:

A l'instar des sciences de la nature, les sciences humaines ont mis au point des moyens pour découvrir la réalité, une fois avais fixé le

¹ GILLES Ferrcol, op.cit, p 209.

² FRASER.T.M, stress et satisfaction au travail, 1^{ere} édition, Genève, 1983, p 37.

problème de recherche il importe de s'organiser pour recueillir les données nécessaires à la signification des hypothèses.¹

La méthode au sens philosophique ; au sens le plus élevé et le plus général du terme, la méthode (au singulier) est constitué de l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontre, les vérifie.²

Dans notre étude relative au stress au travail, on utilise la méthode quantitative. Dont le but de décrire notre objet de recherche.

Selon **Maurice Angers**, la méthode quantitative est : « un ensemble de procédures qui visent d'abord à mesurer le phénomène à l'étude. Les mesures peuvent être ordinales de genre (plus grand ou plus petit que), ou numériques avec usage de calculs. La plupart des recherches en sciences humaines utilisent la mesure, il en est ainsi quand on fait l'usage d'indices, de taux, de moyennes, ou plus généralement d'outil que fournit la statistique ». ³

B. Technique utilisée :

Les techniques de recherche sont utilisées comme moyens permettant de recueillir des données dans la réalité.

Donc, dans notre recherche, nous avons utilisé le questionnaire comme technique principale.

B.1.Le questionnaire :

D'après **mucchilli**, le questionnaire ne doit pas être considéré comme une liste de question mais : « le questionnaire se présente

¹ ETIEN.J, BLOES. F, NOREC. J-P, ROUX.J-P, Dictionnaire de sociologie, édition Hater, Paris, 1997.

² GRAWITZ Madeline, méthodes des sciences sociales, 11^{ème} édition, Ed Dalloz, Paris, 2001, p351.

³ ANGERS Maurice, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, ED Casbah, Alger, 1997, p 60.

comme un document sur lequel sont notés les réponses ou les réactions d'un sujet déterminé »¹.

Aussi on peut définir le questionnaire comme « technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus, qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées ».²

B.1.a. Rôle et importance de questionnaire :

- Pourquoi faire le questionnaire :

_ Traitement quantitatif des données.

_ Faire émerger les principales problématiques, émettre des hypothèses de travail.

_ Permet l'expression de l'ensemble des salariés notamment dans les entreprises aux effectifs éparpillés géographiquement (agences commerciales..).³

« Le questionnaire est le moyen de communication essentielle entre l'enquêteur et l'enquêté. Il est l'outil par lequel le double but de l'interview doit être atteint : d'une part motiver, inciter l'enquêté à parler, d'autre part obtenir les informations adéquates pour l'enquêteur. Le questionnaire doit traduire l'objectif de la recherche en question et susciter chez les sujets interrogés des réponses sincères et susceptibles d'être analysées en fonction de l'objet de l'enquête. En d'autre terme : la question posée en fonction d'un but donné, doit susciter une réponse en

¹ JAVEAU Claude, l'enquête par questionnaire, 3^{ème} revue, Paris, 1999, p29.

² ANGERS Maurice, op.cit, p146.

³ Stress au travail, quels problèmes, quelles solutions pour les PME, Atelier- le 30 avril 2010, organisé par, aract, Paris, 2010, p 35.

relation avec le but poursuivi et traduisant fidèlement l'attitude de l'enquêté. On attend de celui-ci qu'il puisse et veuille répondre et qu'il le fasse clairement ».¹

Dans cette recherche le questionnaire a été élaboré sur la base de données et des observations recueillies durant la pré-enquête.

Le questionnaire est réparti sur (05) axes :

- Le premier axe : contient les données personnelles des salariés.
- Le deuxième axe : contient des données sur la santé et sécurité.
- Le troisième axe : contient des données sur les ressources humaines.
- Le quatrième axe : contient des données sur les relations sociales.
- Le cinquième axe : contient des données sur le fonctionnement de l'entreprise.

B.2. Pré enquête :

On procède à la pré enquête en premier lieu à travers les visites qu'on a fait aux différents départements ou ses derniers sont subdivisés en plusieurs services dont on a essayé de réaliser un questionnaire sur un échantillon limité en vue de faire connaissance de notre terrain de recherche, d'éclairer et préciser notre champ d'étude, et de déterminer la technique de recherche la plus adéquate à notre thème, et au problème de notre recherche .

La réalisation du pré enquête nous a aidé a :

- _ La possibilité de réaliser notre étude de recherche sur terrain.
- _ Limiter notre échantillon d'étude.

Donc la pré-enquête comme la définit **Madeline Grawitz** dans son étude : « consiste à essayer sur un échantillon réduit les instruments (questionnaire, analyse de document) prévue pour effectuer l'enquête.

¹GRAWITZ Madeline, méthodes des sciences sociales, 11^{ème} édition, Ed DALOOZ, Paris, p 676.

Si l'on a des doutes sur telle ou telle variable, ou sur le rendement de telle techniques, on peut explorer de façon limitée le problème à étudier, avant même de préciser définitivement ses objectifs ».¹

2) **Champ d'investigation (population visée) :**

L'échantillonnage c'est « l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon ».²

Durant la recherche on a utilisé l'échantillonnage aléatoire simple qui se définit comme « l'échantillonnage aléatoire simple est un prélèvement d'un échantillon par un tirage au hasard parmi les éléments de la population de recherche ».

Nous avons choisi un échantillon de 70 personnes, notre population est réparti en trois catégories socioprofessionnelles.

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

Cadre : est toute personne qui exerce une fonction de direction ou d'encadrement, leurs effectifs est de 28. Cadres.

Agents de maitrise : toute personne qui a une qualification, et qui exerce sa fonction dans son domaine, comme elle peut être un responsable d'une machine ou d'une personne, Leurs effectifs est de 30 agents.

Agent d'exécution : C'est la personne qui utilise plus sa force physique et exécute son travail, leurs effectifs et de 12 agents.

¹ GRAWITZ Madeline, op.cit, p550.

² ANGERS Maurice, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Ed Casbah, Alger, 1997, p229.

I. Le déroulement de l'enquête :

Notre enquête c'est déroulée du 10 mars au 10 mai 2013 au sein de l'entreprise CO.G.B. Nous sommes affectés à la structure chargée de la gestion des ressources humaines de cette entreprise.

Notre enquête s'est déroulée en trois phases :

La pré-enquête qui a consisté à vérifier l'existence de la problématique. A cet effet, nous avons interrogés les personnes qui travaillent dans cet entreprise, afin de confirmer ou infirmer l'hypothèse.

Puis, la phase enquête caractérisée par l'élaboration d'un questionnaire suite aux explications obtenues dans la pré- enquête.

En fin, la distribution du questionnaire et le ramassage de résultat.

IV. Les raisons et les objectifs de la recherche :

a. Les raisons :

Les raisons essentiels qui m'ont motivé à choisir ce thème qui est : le stress au travail; sont :

- ❖ le manque d'étude sur le thème.
- ❖ Approfondir les connaissances concernant le thème de l'environnement et travail.
- ❖ Donner une description sur la réalité des conditions de travail au sein de l'entreprise algérienne.
- ❖ Déterminer l'influence des conditions de travail sur le stress.

b. Les objectifs :

- ❖ Ressortir la conception que les employés souffrent d'un stress au sein des organisations.
- ❖ Comprendre les sources de stress au sein des organisations et son impact sur l'employé.
- ❖ Déterminer l'impact de stress sur l'employé et sur l'organisation.
- ❖ Bien cerner les facteurs de stress professionnel afin de les limiter.

❖ Connaitre les différentes instructions adéquates apportées aux travailleurs pour assurer leurs conditions, c'est-à-dire leurs santé physiques et morales .aussi pour avoir un équilibre entre les objectifs de travailleurs et celles de l'entreprise en terme de qualité et de quantité.

V. Les obstacles de la recherche :

Pendant notre recherche sur le terrain, on rencontré plusieurs problèmes dont on peu les résumé comme suit :

❖ La difficulté de trouver le lieu de l'enquête, chose qui nous a empêché d'entamer la partie pratique du mémoire dans le temps nécessaire.

❖ La difficulté de convaincre les employés à répondre au questionnaire par ce qu'il se fait dans le lieu et le moment de travail.

❖ Certains travailleurs n'ont pas pris au sérieux notre recherche (malgré les explications), parce qu'ils savent bien que rien ne changera dans leur situations au travail.

❖ Un autre problème lors de la distribution de notre questionnaire, certains travailleurs ont répondu immédiatement à ce questionnaire et d'autres ont traîné un mois pour le remplir.

Chapitre II :
***Le travail et le stress, quelle
relation ?***

Chapitre 1I : le travail et le stress, quelle relation ?

Introduction :

La santé mentale au travail constitue un objet très intéressant pour les chercheurs dans plusieurs branches disciplinaires, sociologie, psychologie, économie, sciences juridiques et autres. Ces chercheurs essaient de caractériser et expliquer ce phénomène à partir de données quantitatives et qualitatives donc le but de cerner les formes de souffrances de travail (stress, anxiété, dépression, suicide).

Dans ce travail on essaie de traiter l'un des éléments importants de la santé mentale au travail, celui du stress. Ce chapitre donne un aperçu détaillé de cet objet.

Section 1 : Généralité sur le stress :

1. Définition du stress :

Selon Hans Selye, le stress peut être défini comme « 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 ». C'est une réaction éphémère qui est utile, permettant de faire un choix de façon adapté à la situation.¹

A partir delà, on peut parler de'Eustress (le bon stress), qui vient du grec « eu » qui signifie « bon ».

Et Distress (le mauvais stress), qui vient du grec « dys » qui signifie « difficulté, gêne, trouble ». L'un est stimulant et productif, l'autre est déstabilisant et perturbant. Dans les deux cas, les réponses somatiques sont les mêmes. Ce qui permet de dire que toute situation entraîne du stress qui se manifeste par différentes phases.²

1. Origine du stress :

La notion de stress existe depuis le moyen âge. Le mot stress vient du latin *stringere* qui veut dire « rendre raide, serrer ». Il est introduit vers 1936 par le physiologiste canadien d'origine hongroise ; **Hans Selye**.

3. Les facteurs du stress :

- _ Avènement de la vie quotidien : La peur, les soucis, le décès, la routine, les conflits, les frustrations, les menaces, le divorce,....
- _ L'environnement : le bruit, la foule, la violence, les images choquantes, le climat,
- _ Biologiques : toxique, tabac, le café, l'alcool, la faim,....etc.

¹ CROCQ Louis, les traumatismes psychiques de guerre, Paris : Odile Jacob, 1999, p 422.

² GRAZIANI Pierluigi, SWENDSEN Joel, le stress, émotion et stratégie d'adaptation, édition Armand colin, Paris, p151.

Chaque individu réagit différemment face aux facteurs de stress, suivant la perception qu'il a d'une situation donnée. La réponse face à un agent stressant est en relation avec des expériences personnelles, professionnelles.¹

4. Les théories du stress :

« Plus de 100000 articles et 200 ouvrages ont été écrit à ce jour sur le sujet de stress ».²

C'est ce que a écries plusieurs théories autour de ce sujet, parmi celles-ci on peut citer :

4.1. L'approche cognitive du stress :

Les théories cognitives du stress reconnaissent la complexité des réactions de l'individu face au stress, mais se sentie davantage sur le rôle des pensés ou des attributions spécifiques ou sur les processus cognitifs qui influencent ces derniers.

Les théories cognitives sont très nombreuses, dont on peut citer :

4.1.1. La théorie de l'attribution :

Cette théorie suggère spécifiquement l'existence d'une relation causale dans laquelle les attributions consécutive a certain événements déterminent le niveau de stress vécu par l'individu, ainsi que les affects négatifs.

- **Le modèle cognitif de Beck :**

« Beck considère une transaction stressante, comme le résultat d'un processus actif, continu, qui inclut des analyses, des interprétations et des évaluations successives de la situation externe, des risques, des couts et des avantages d'une réponse particulière.

¹ MAHMOUD Boudarene, le stress, entre bien être et souffrance, édition Alger, 2005, p12.

² J.B.STORA, le stress, 4^{ème} édition actualisé, Paris, p 03.

4.2. L'approche interactionniste :

« Les modèles théoriques relevant de l'approche interactionniste (parfois appelé aussi causalité) accorde une primauté à l'environnement objectif, en cherchant à identifier les situations qui dépassent les capacités d'adaptation d'un grand nombre d'individu, tout en prenant en compte certaines de leur caractéristiques individuelles ». ¹

De nombreux auteurs ont essayé d'évaluer le poids des caractéristiques personnelles médiatrices en jeu dans la confrontation stressante.

La recherche c'est souvent orienté vers la définition de processus et typologies qui pourraient constituer un terrain favorable à certain stressseurs ou, tout au moins, un rôle de tampon. Ces sujets se différencient non seulement par le type de réactions aux stressseurs reconnue en tant que tels.

Les modèles de l'approche interactionniste visent à identifier les zones à risques dans l'organisation. Les questions qui en découlent permettent de quantifier les témoignages de souffrance au travail, sans individualiser la problématique du stress. Ils permettent aux directions d'avoir une vision réactualisée des conditions de travail telles qu'elles sont vécu par les travailleurs. Cette approche vise à identifier les zones à risques dans l'organisation, sans prendre en compte les activités réelles des travailleurs, sans prendre en compte les mécanismes de défense, d'ajustement, de régulation mis en œuvre par les travailleurs.

4.3. L'approche transactionnelle :

Cette approche cherche à cerner les éléments qui permettent à l'individu de dire qu'il est stressé, et comment fait- il pour définir cette perception de tension physique et mentale en tant que stress.

« Selon **Cox** 1987 le stress est crée par un déséquilibre entre la perception des exigences et la capacité d'y faire face. Il ne s'agit donc pas d'une évaluation

¹ GRAZIANI. Pierluigi, SWENDSEN. Joel, op.cit, p 38-39.

objective du stress et de ses propres ressources, mais de la perception subjective des conditions aversives et des capacités de coping qu'a le sujet ».¹

« Selon l'approche transactionnelle, une situation devient stressante quand la demande faite par l'interaction individuel/environnement évaluée par le sujet comme excédant ses propres ressources et mettant en danger son bien être ».²

Les modèles de l'approche transactionnelles s'intéressent aux processus intermédiaires intervenant entre la situation stressante et les effets du stress sur les conduites de l'individu et sa santé. Ils visent tout particulièrement à identifier les processus d'évaluation et de coping. Centré sur les conduites individuelles et sur les stressseurs eux-mêmes, ils s'intéressent aux activités réelles des individus et prennent en compte la variabilité intra et interindividuelle.

Le stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre les exigences de la situation (individuel- environnement) et les ressources dont dispose l'individu pour y faire face ».³

5. Quelques échelles d'évaluation du stress :

Deux notions concernant le stress sont importantes en pratique clinique pour le diagnostic et le traitement, celle de **stressseurs** et celle de **stress**.

_ La notion de stressseurs correspond aux différents problèmes rencontrés par une personne au niveau professionnel, familial et social, comme la quantité d'informations à traiter par unité de temps, le nombre de l'importance des décisions à prendre, la charge professionnelle, les décalages entre le travail prescrit et le travail réel, l'inadéquation entre le type de travail et les désirs d'une personne, les différents changements de la vie, les difficultés relationnelles, une maladie.

_ La notion de stress correspond à la réaction physiologique, émotionnelle, affective et psychologique de l'individu soumis aux stressseurs.

Les questionnaires et échelles d'évaluation du stress et des stressseurs, validées et utilisables aisément sont peu nombreux :

¹ P. GILBERT, F. Guérin, F. Pigeyre, Organisations et comportements, éd Dunod, Paris, p 230.

² G. Pierluigi, S. Joel, op.cit, p 60.

³ Ibid. p 47.

Pour les sresseurs :

- _ L'échelle de Holmes et Rahe (1967) dont les items mettent en évidence les changements et les problèmes au cours de la vie.
- _ L'échelle d'autoévaluation des évènements existentiels d'Andrew (1985).
- _ Le questionnaire d'évènements d'Amiel Lebigre (1985).
- _ Le manuel d'entretien pour les évènements et difficultés de vie (Life stress Events Difficulties Schedule) de Brown et Harris.

Pour le stress et les stresseurs :

- _ Le questionnaire « perceived stress » de Cohen et Williamson (1988).
- _ Le « Job Contents Questionnaire » de Karasek, qui évalue à la fois les facteurs externes professionnels et le sentiment de contrôle de la personne sur la situation.

Pour les façons de faire face aux stresseurs :

- _ Le questionnaire des « coping reponses and social ressources » de Billing et Moss.

Pour le support social :

- _ Le questionnaire « Social support, life stress, and psychological adjustment de Wilcox¹.
- _ Le questionnaire d'autoévaluation du type A de Bortner.

Ces échelles évaluent le plus souvent une dimension particulière d'un problème de stress :

- _ Soit l'importance de l'ensemble des évènements de vie.
- _ Soit plus spécifiquement, des stresseurs professionnels et du stress correspondant.
- _ Soit la réponse d'ajustement au stresseurs.
- _ Soit l'importance du soutien dont dispose le sujet pour faire face.

Certaines échelles nécessitent beaucoup de temps de passation et sont peu compatibles avec l'activité clinique courante.¹

¹ ChARLY Cungi, Op.cit, p01.

Section 2 : stress et milieu de travail :

1. Stress et vie professionnelle :

Le stress professionnel a fait l'objet de la plupart des recherches des trente dernières années pour convaincre les entreprises et les organisations publiques des conséquences de ce phénomène sur la santé psychique et physique individuelle, ces milliers de chercheurs ont tenté d'évaluer le « le cout de stress » tant pour les entreprises que pour les sociétés globalement. Ils ont d'abord choisi les professions à haut risque comme thème privilégié afin de démontrer l'utilité de telles recherches en étendant progressivement à d'autre profession les centres d'intérêt.

Le stress professionnel cause à l'industrie 200 milliard de dollars de pertes annuellement évaluées en tenant compte de la baisse de productivité ?

De l'absentéisme croissant, de l'accroissement des dépenses de l'entreprise, de cout de l'assurance, et des indemnités légales à verser aux travailleurs à la suite de procès intentés à l'entreprise pour dommage causés par le stress.

1.1. Qu'est ce que le stress dans la sphère du travail ?

La convention collective du travail (inspirée de la définition de l'OMS) définit le stress au travail comme « un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou de dysfonctionnements au niveau physique et/ou social et qui est la conséquence du fait que les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail ». ¹

Nous pouvons donc définir le stress lié au travail comme une réaction émotionnelle, cognitive, comportementale et physiologique aux aspects néfastes et de la nature du travail, de son organisme et de son environnement. Cette réaction qui peut devenir un état, est caractérisée par des degrés élevés d'éveil, et de souffrance, et souvent, par le sentiment de ne pas s'en sortir. ²

¹ CLAUDE Louche, psychologie sociale des organisations, 2^{ème} édition, Ed Armand colin, Paris, 2003.

² LAURENCE Leruse, le stress au travail (facteurs de risque, évaluation et prévention), éd SFP Emploi, Bruxelles, 2004p 15.

Ainsi que l'Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au travail donnait cette définition du stress au travail : « le stress est ressenti lorsqu'un déséquilibre est perçu entre ce qui est exigé de la personne et les ressources dont elle dispose pour répondre à ces exigences. Bien que le stress soit perçu psychologiquement, il peut également porter atteinte à la santé physique ». ¹

1.2. Evolution du travail et monté du stress :

Dans l'évolution de l'activité de travail, on peut observer la montée du stress, et parmi les contraintes du travail on peut trouver: productivisme réactif, nouvelles méthodes managériales, procédures et formalisations, évolution des métiers et Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Aussi les valeurs et exigences du salarié on cite : perte de sens et valeur du travail, déséquilibre de la reconnaissance, exigence de qualité de vie, conciliation vie au travail /hors travail.

Ainsi dans les relations et comportements on trouve : l'individualisation du travail, l'isolement, l'affaiblissement des collectifs de travail, la surcharge mentale et physique, la dégradation des relations de travail et du climat social. ²

2. Les causes du stress en milieu de travail :

Le centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail donne la définition suivante du stress en milieu de travail : « ...Des réponses physiques et émotionnelles nuisibles qui peuvent se produire lorsqu'il ya conflit entre les demandes liées au travail de l'employé et le degré de maîtrise dont dispose cet employé pour répondre à ces demandes. »³

_ Grandes exigences+ faible maîtrise : le respect des délais exerce une grande pression, tout comme la production en grande quantité, tandis que l'établissement des priorités ou l'ajustement des délais aux priorités échappent à l'employé. Le stress en milieu de travail survie lorsque l'employé ne peut exercer aucun contrôle ou presque sur les exigences du poste. En d'autre terme le stress en milieu de travail résulte de la combinaison de grandes exigences du poste et d'une faible maîtrise sur ces exigences.

¹ SARAH Hibo, *stress au travail*, Dominique Plasman, Bruxelles, 2010, p11.

² Stress au travail : quels problèmes, quelles solutions pour les PME, Atelier – le 30 avril 2010, organisé par aract, Paris, 2010, p 6.

³ Entre professionnels M.C, vol8, n°1, Mai, 2012, ISSN171065080, Canada, p04.

_ **L'accroissement constant de la charge de travail** : dont on trouve la surcharge quantitative de travail et la surcharge qualitative de travail.

_ **La surcharge quantitative de travail** : l'employé vit une surcharge quantitative de travail lorsqu'il a une trop grande quantité de travail à accomplir en un temps restreint, les employés ont souvent à fournir un effort plus considérable dans le cadre de leurs fonctions.

_ **La surcharge qualitative de travail** : lorsqu'un employé se sent incapable d'effectuer convenablement son travail parce que les tâches qu'il doit accomplir sont trop complexes. On estime qu'il est confronté à une surcharge qualitative de travail. Pour satisfaire aux standards élevés du marché, les organisations augmentent sans cesse leurs critères de performance et d'efficacité.

Les employés doivent donc constamment se dépasser, ce qui explique pourquoi ils sont de plus en plus confrontés à des problèmes liés à la surcharge qualitative de travail. L'évolution rapide des technologies, par exemple, en confrontant sans cesse les employés à de nouveaux procédés, peut contribuer à augmenter les risques de surcharge qualitative.

_ **La sou-charge de travail** : on note qu'une insuffisance de travail peut conduire à des problèmes de santé psychologique au travail. Au même titre, les emplois à caractère répétitif et monotone, peuvent contribuer à l'apparition de problèmes de santé psychologique au travail. Ils exigent souvent peu de qualifications et font généralement appel à des fonctions physiques et mentales non diversifiées. Comme ils stimulent difficilement les employés, ils peuvent rapidement devenir contraignants et ennuyeux.

_ **Les horaires de travail** : les horaires de travail irréguliers peuvent contribuer à un dérangement rythme biologique, et présenter différents troubles du comportement comme l'abus de nourriture, d'alcool, ou de tabac. Or, les personnes aux prises avec de tels désordres risquent plus de s'absenter du travail.¹

Des horaires de travail trop chargés constituent une source potentielle de tension. Travailler pendant de très longues heures peut, en plus d'altérer la santé physique, nuire à la santé psychologique. De plus, comme la personne passe le plus clair de son temps au bureau et qu'elle rentre à la maison épuisée, elle

¹ JOSSE Martel M.B.A, la santé psychologique au travail, de la définition du problème aux solutions, éd LAVAL, Québec, 2003, p11.

risque d'éprouver de la difficulté à concilier ses responsabilités professionnelles et ses responsabilités personnelles ou familiales.

_ **Les relations interpersonnelles** : si l'atmosphère est teintée de méfiance, d'hostilité et de compétition, la satisfaction et le bien être psychologique des employés risquent d'être grandement compromis. Elles se situent en trois niveaux :

_ **Les relations avec le supérieur** : le style de gestion du supérieurs peut avoir des impacts sur la santé psychologique des employés. Par exemple, le gestionnaire qui entretient des relations autoritaires avec ses employés a peu de chance de créer un climat de confiance et d'entraide nécessaire à la cohésion du groupe. Il favorisera plutôt, à l'inverse, l'apparition de tensions et de conflits.

_ **Les relations avec les collègues** : un climat de méfiance et d'hostilité peut créer de l'ambiguïté et mener à un faible niveau de communication, de satisfaction et de bien être psychologique.

_ **Les relations avec la clientèle** : Deux aspects liés à ce type de relation. Le premier concerne le nombre de contacts, l'employé qui est isolé et pour qui les contacts s'avèrent insuffisant peut, à la longue, souffrir d'ennui. Sa motivation et sa satisfaction risquent par conséquent d'être affectées. Le second a trait aux personnes qui doivent déployer beaucoup de patience et d'énergie pour répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante.

_ **La participation aux décisions** : elle est considérée comme un élément pouvant avoir d'importants impacts sur la santé psychologique. On a deux aspects :

_ **La participation au niveau de l'organisation** : par exemple, le fait de faire participer les employés à l'élaboration d'une nouvelle méthode de gestion des horaires de travail peut faire en sorte, diminuer leur niveau de tension psychologique et d'augmenter leur satisfaction au travail.

_ **La participation au niveau de l'individu** : On retrouve également, à une échelle plus restreinte, les décisions qui ont un impact direct sur l'individu, sur son travail, il peut s'agir, entre autre, contribué notamment à faire augmenter l'estime de soi des employés et à diminuer leur niveau de tension psychologique.

_ **La circulation de l'information** : l'accès à l'information est un élément essentiel au bien-être psychologique des individus, pour éviter les tensions et réduire l'insécurité, les employés doivent recevoir deux types d'informations, soit, d'une part, au niveau organisationnel ; dont le simple fait de ne pas informer les employés de la situation qui prévaut au sein de l'entreprise et de ne pas les tenir au courant du déroulement des événements peut contribuer à augmenter leur insécurité et leur faire vivre des tensions. Soit, d'autre part, au niveau individuel ; l'information liée au travail leur permet d'effectuer leur tâches de la meilleure façon possible. ¹

_ **Le conflit de rôle** : l'employé vit un conflit de rôle quand il est confronté à des attentes incompatibles de la part de son supérieur ou de ses collègues, aussi lorsque ses croyances, ses valeurs, ou ses objectifs sont en contradiction avec les attentes de son supérieur ou ses collègues.

_ **L'ambiguïté de rôle** : apparaît lorsque l'employé n'est pas certain de ce qu'on attend de lui ou des tâches qu'il doit accomplir dans le cadre de son travail. Il peut, par exemple, manquer d'information sur les objectifs ou les mandats à réaliser ou encore ne pas connaître les échéanciers à respecter. Si tel est le cas, il pourra difficilement aller de l'avant dans son travail.

_ **Autonomie de compétence** : ou évolution de carrière : sous-utilisations des compétences ou échec du développement du plein potentiel, mutation vers un poste mal adapté aux compétences et aux intérêts de la personne, incertitude dans la carrière, insécurité de l'emploi et manque de possibilités d'apprendre et de progresser.

_ **L'environnement de travail** : un environnement malsain et des conditions ambiantes de travail difficiles ont aussi été associés aux problèmes de santé psychologique au travail (bruit, variations de température, mauvais éclairage, la pollution, l'humidité...).

_ **La structure de l'organisation et son climat** : une mauvaise politique et pratique de la communication, changement majeur sur le lieu de travail, culture de l'organisation et manque de participation dans la prise de décisions.

¹ JOSSE Martel M.B.A,op.cit, p 8.

_ La reconnaissance au travail :

_ L'estime de l'entourage : les membres du personnel ont besoin de se sentir estimés, valorisés et soutenus par l'entourage. La personne qui se sent reconnue dans son travail est davantage satisfaite et motivée. Elle est également moins susceptible de vivre des tensions psychologiques. ¹

3. Les effets du stress en milieu de travail :

3.1. Les impacts du stress sur la santé de l'individu :

Le stress engendre chez un individu une multitude de conséquences négatives qui vont de la simple irritation à de véritables troubles psychiques et des problèmes de santé graves.

_ Physiques: fatigue, douleurs (coliques maux de tête, douleurs musculaires, articulaires...), troubles de sommeil, de l'appétit et de la gestion, sensation d'essoufflement ou d'oppression, sueurs inhabituelles....

Et tous ça conduit aux différentes pathologies plus ou moins réversibles comme : diabète, maladies coronariennes et cardio-vasculaire, dépression nerveuse, anxiété, pathologie de la grossesse...etc.

_ Emotionnels : sensibilité, irritabilité ou nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal être, être démotivé et se sentir moins impliqué.

_ Intellectuels : perturbation de la concentration entraînant des erreurs, oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions.

_ Comportementaux : modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, repli sur soi, difficultés à coopérer.

Et ça conduit à des conséquences : incapacité permanente, mortalité prématurée, crises cardiaques, suicides...etc. ²

_ Le stress en milieu de travail affecte différents types de gens de différentes façons :

¹ JOSEE. Martel, M.B.A, op, cit, p 5.12.

² Stress au travail : quels problèmes, quelles solutions pour les PME, Atelier- le 30 avril 2010, organisé par : aract, Paris, 2010, p 6.

- Différences selon les personnalités : les personnalités de type A et de type B vivent le stress de façon différentes. Les personnalités de type A sont beaucoup plus susceptibles de subir les effets négatifs du travail dans un milieu stressant, tandis que celles du type B sont moins à risque d'en subir les conséquences mentales et physiques.
- Différences entre les sexes : selon les recherches, les hommes ont tendance à subir des maladies physiques liées au stress, tandis que, chez les femmes, ses maladies se présentent davantage sous forme psychologique.
- Différences selon l'âge : les jeunes employés sont moins susceptibles de subir le stress issu des horaires prolongés et des grandes exigences du travail.

3.2. Les conséquences du stress pour l'entreprise :

Si un individu clé de l'entreprise ou si plusieurs individus à la fois sont touchés par le stress, c'est l'organisation toute entière qui va en ressentir les effets négatifs.

➤ Risques organisationnels:

- _ Désorganisation du travail et surcharge de l'activité.
- _ Difficultés pour remplacer ou recruter le personnel.
- _ Dégradation du climat social, mauvaise ambiance.

➤ Risques économiques et financiers :

- _ Augmentation de la cotisation Sécurité Sociale.
- _ Augmentation de l'absentéisme et du turn-over.
- _ Atteinte et mauvaise image de l'entreprise.

➤ Risques juridiques :

- _ Prudhommes.
- _ Situation de harcèlement.
- _ Procès clients.

➤ **Risques qualité :**

- _ Dégradation de la productivité.
- _ Augmentation des rebus et malfaçons.
- _ Réclamations et plaintes des clients.
- _ Démotivation, baisse de créativité.¹
- _ Le stress au travail coute 33 milliards de dollars aux entreprises canadiennes, chaque année. Selon un numéro de 2005 de l'Ed- monton Sun, les problèmes de santé mentale liés au travail coutent chaque année 33 milliards de dollars aux entreprises canadiennes sous formes de perte de production. Ils sont aussi, selon les estimations, à l'origine de 30% à 40% des sinistres- invalidité enregistrées par les grands assureurs et employeurs du Canada. ²

4. La prévention et la lutte contre le stress :

Il n'existe aucun médicament spécifique contre le stress. Dans le monde du travail. Alors la prévention du stress au travail utilise des méthodes adaptables aux différentes situations des entreprises. Il n'existe pas de « solutions prêtes à l'emploi ». Les actions à mettre en œuvre dépendent de l'évaluation préalable de chaque situation.

La prévention du stress nécessite le concours des acteurs de la prévention des risques professionnels, internes et externes à l'entreprise (chef d'entreprise, ingénieur de sécurité, médecin du travail, inspecteur du travail...).

Afin de combattre ce risque à la source et pouvoir observer des effets de prévention durables, une démarche de prévention du stress au travail peut être mise en œuvre dans une entreprise ou un établissement à partir du moment où un ensemble de conditions vont être réunies :

→ L'entreprise doit s'engager dans une démarche complète inscrit dans le long terme, afin d'éviter des diagnostics sans suite.

¹ Stress au travail, quels problèmes, quelles solutions pour les PME, Atelier –le 30 avril 2010, organisé par : aract, Paris, 2010, p 13.14.

² Entre professionnels M.C , vol 8, n°1 Mai, 2012, ISSN1710-5080, , Canada, p 8.

→ Il est nécessaire que préexiste dans l'entreprise ou l'établissement une culture en santé et sécurité au travail.

→ Les acteurs de l'entreprise doivent être prêts à remettre en cause leurs modes organisationnels, si ceux-ci sont sources de stress.

→ Une démarche de prévention du stress au travail ne peut être efficace que si l'ensemble du personnel est informé et impliqué.

→ Une démarche de prévention du stress au travail nécessite la création d'un groupe projet, d'une cellule de travail ou de veille dédié à ce risque.

→ Pour certaines étapes le concours à des compétences externes pourra être nécessaire.¹

❖ L'approche proactive de l'Association Canadienne pour la Santé Mentale :

L'Association Canadienne pour la Santé Mentale (ACSM), favorise une approche proactive de base

- Riez.
- Utilisez des techniques de relaxation.
- Organiser votre charge de travail et maitrisez-la au début, prenez le temps de préparer un plan d'action pour la journée.
- Manger bien.
- Reposer-vous suffisamment.
- Faites de l'exercice.

Ces petits trucs peuvent sembler insignifiants, mais au cours des premières étapes du stress en milieu de travail, ils peuvent faire beaucoup pour en diminuer les effets négatifs. Aussi, le gestionnaire peut aider les employés à mieux s'adapter au stress en milieu de travail. L'ACSM ajoute les recommandations suivantes :

- Faites- vous confiance.

¹ [Httpwww.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/stress-dans-organisations](http://www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/stress-dans-organisations).

- Réserver du temps à votre famille et vos amis.
- Accepter l'aide.
- Régler vos problèmes financiers.
- Offrez votre aide.¹

4.1. Principe de prévention :

- Eviter les risques et évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités.
- Combattre les risque à la source : En application des principes généraux de prévention, prévenir l'état de stress, c'est d'abord et avant tout promouvoir au sein des entreprises des modes d'organisation qui ne soient pas nuisibles à la santé physique et mentale des salariés.
- Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes travail ainsi que le choix des équipements et des méthodes de travail.
- Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment en ce qui concerne les risques liés au harcèlement moral.

Aussi :

- Organiser le travail pour le rendre stimulant et donner l'opportunité au personnel d'utiliser ses compétences.
- Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun.
- Donner la possibilité aux employés de participer aux décisions et aux actions de changement qui affecteront leur travail.
- Améliorer les communications et réduire les incertitudes, par exemple en ce qui concerne les plans de carrière.
- Permettre l'opportunité d'interactions sociales entre tous les acteurs de l'entreprise.

¹ Entre professionnels M.C , vol8 n°1 mai, 2012,ISSN1710-5080, , Canada, p 10.

- Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

4.2. Les niveaux de prévention

Il existe différentes manières de réduire le risque de stress au travail, ce sont notamment :

_ **Prévention tertiaire** : prendre en charge les salariés en souffrance, consistant à réduire les effets du stress en développant des systèmes de gestion plus sensibles et plus réactifs et en améliorant les services de médecine du travail.

Son atout : la réponse immédiate à un problème urgent qui évite que l'état de santé ne se dégrade davantage.

_ **Prévention secondaire** : renforcer la capacité d'agir, consistant à réduire le stress par l'éducation et la formation des travailleurs. Par exemple ;

- la formation à la gestion des conflits ou à la détection précoce des agresseurs.
- Techniques de développement personnel permettant de relativiser les situations difficiles.

Son atout : est efficace pour les professionnels exposés situations de tension. Elle fournit rapidement aux professionnels des « armes » pour lutter contre leur stress. Leur mise en place s'intègre en général au plan de formation de l'entreprise, ce qui est simple, flexible, peu coûteux, et non perturbant pour l'organisation.

_ **Prévention primaire** : combattre le risque à la source, consistant à :

- Redéfinir les rôles et responsabilités de chacun/ définir les modalités d'appui à chaque échelon hiérarchique.
- Démarche participative pour la répartition des tâches.
- Anticipation des compétences en vue de l'évolution des métiers.

Son atout : l'amélioration durable des conditions de travail et de l'organisation.¹

¹ Stress au travail, quels problèmes, quelles solutions pour les PME, Atelier- le 30 avril 2010, organisé par : aract, Paris, 2010, p 25.26.

Partie pratique

Chapitre III :
Présentation de l'organisme
d'accueil

Chapitre III : présentation de l'organisme d'accueil.

Introduction :

Notre sujet de recherche se déroule au sein de l'entreprise de CO.G.B la Belle de Bejaia, et dans ce chapitre on a essayé de donner une présentation de notre lieu d'enquête, ensuite on a donné un aperçu historique et ses domaines d'activités, ses missions, ses objectifs, et ses produits, ainsi on a défini les différents départements et les services de l'entreprises.

1. La présentation de la situation géographique de la CO.G.B la Belle :

Le complexe industriel agroalimentaire CO.G.B la Belle se situe dans la ville de Bejaia, ils distant d'environ 250km d'Alger et est implanté dans la zone industrielle à proximité du port de la capitale des Hammadides, il est considéré comme l'un du grand complexe privé d'Algérie. Disposant d'une technologie de pointe. Il s'étend sur une superficie de 186 171m².

Il est limité par : Oued Seghir et Alcost au Nord.

Transbois et EDEMIA à l'Est

La route des AURES à l'Ouest.

2. Historique et évolution de l'entreprise CO.G.B :

_ La firme CO.G.B /SPA, filiale du groupe ENCG a été fondée en 1902 par un industriel français sous l'appellation de « Sian » (société industrielle de la fabrication du nord).

_ Lancée en 1942 par le groupe Lesieur Afrique, des travaux d'huile de grignon, d'olive et fabrication de savon à base d'huile de grignon ont été lancés par le groupe.

Le statut actuel de l'entreprise nationale de Corps Gras est celui d'une entreprise publique économique, société par action de 426 millions de Dinars, relevant du « Lauding man ».

L'entreprise nationale des Corps Gras « E.N.C.G » a connu des différentes phases de sa construction :

Début de xx^{ème} siècle : extraction de l'huile de grignon d'olive et de fabrication de savant a base de grignon par la SIAN (Société Industrielle de l'Afrique de Nord). Ce n'est qu'en 1940 qu'à démarré le raffinage de l'huile de Colza et l'huile de Tournesol.

- _ En 1953 : la fabrication du savon de ménage (mon savon).
 - _ En 1966 : conditionnement du savon ménage en morceaux de 450g. Cette société s'inscrit dans la stratégie de l'état qui saisit le contrôle du secteur agroalimentaire par l'ordonnance N°67/161.
 - _ En 1974 : Nationalisation de SIAN, naissance de SOGEDIA (Société de Gestion et de Développement des Industries Alimentaires) par l'ordonnance N°74/104 du 15 Novembre 1974.
 - _ En 1978 : Démarrage de la saponification en continu.
 - _ En 1982 : Restructuration, création de L'E.N.C.G (Entreprise Nationale des Corps Gras) sous tutelle de ministère des industries légères et selon le décret N 82 /408 du 11/12/1982, l'E.N.C.G a vu le jour.
- Conformément aux dispositions de lois relatives a l'autorisation des entreprises, l'E.N.C.G devient autonome le 06 /02/1989, dont la totalité des actions sont détenues par l'état.
- _ En 1988 : Démarrage du complexe des Corps Gras.
 - _ En 1990 : Fabrication du produit végétal aromatisé et de la graisse végétale aromatisée.

Le groupe se compose de 10 unités de fabrication regroupées en 05 filiales, la filiale de Bejaia dénommée CO.G.B se compose de deux unités de production :
Complexe de corps Gras (UP07).

Raffinage- savonnerie de 04 chemins (UP08).

Dans le passé, l'état exerce son droit de propriété par le biais des fonds de participation :

- Fond de participation agroalimentaire 40%
- Fond de participation pétrochimie 30%
- Fond de participation des mines et des hydrocarbures 30%

Ces fonds ont fait place au holding, notamment le holding des industries de base qui détient toutes les actions de l'entreprise.

_ En 1995 : une nouvelle forme d'organisation de l'EN.C.G a été mis en place partant du principe de filialisation répartie en cinq filiales : Bejaia, Alger, Annaba, Meghnia, Oran.

_ En 1997 : CO.G.B devient une filiale sous le statut (SPA /CO.G.B), jusqu'à ce jour la filiale de Bejaia représentait par une direction générale et deux unités de production (UP07, UP08).

_ En 2002 : Début de fonctionnement de la station d'électrolyse permettant à l'entreprise de fabriquer des huiles hydrogènes.

_ En 2004 : Vu la volonté de l'état de se désengager de la sphère économique, l'entreprise signera un partenariat avec le Groupe la Belle dont l'objet consiste en une prestation de service (processing) qui débouchera sur la privatisation de CO.G.B au profit de ce groupe à hauteur de 70% et sera connu sous le nom de CO.G.B la Belle.

3. Identification de CO.G.B :

Au même titre que les autres filiales situées a Alger, Annaba, Oran et Maghnia la filiale de corps gras de Bejaia (CO.G.B) a été crée par acte notaire en date de 29/10/1997 et dotée d'un capital social de 1000.00.00DA, et en 1999 elle a commencer de fabriquer la margarines de table, pâtissier et feuilletage. Sa mission est la transformation des matières d'origine végétales pour la fabrication de produit de grande consommation et de produits destinés a l'industrie pour but de (satisfaction) satisfaire les besoins essentiel pour les consommateurs en matière :<des huiles, de savon, margarine et autres dérivés des corps.

4. Domaine d'activités :

Le métier de base est la transformation des matières d'origine animal et végétale en vue de la fabrication de produit de grande consommation et les produits destinés à l'industrie.

Les activités de l'entreprise sont diversifiées et se présentent comme suit raffinage des huiles végétales (huile de table 1L, 2L, 3L, 5L).

Fabrication de savon de ménage (NESRIA, ANTILOPE).

Fabrication de margarine de table, feuillage et de pâtisserie (palme D'or).

Fabrication de produit végétales aromatisé (SOUMAA).

Fabrication de graisse végétale a usage industriel de glycérie, d'acide gras distilles et de savon industrie.

5. Mission, objectifs et activités de l'entreprise CO.G.B :

5.1. Mission :

- Elaborer et réaliser des annuels de production et de vente.
- Assurer les ventes des produits sur le marché national ou l'exportation dans le cadre des surplus de production.

Procéder a l'étude de marché pour répondre aux besoins de la demande national.

Organiser et développer des structures de maintenance permettant d'optimiser les performances de l'appareil de production.

-Inciter les unités de production pour assurer une politique uniforme en matière de production.

-Mettre en place ou développer un système de gestion en vue d'une assimilation progressive de la technologie et son activité.

-La satisfaction des besoins des consommateurs en matière d'huile alimentaire, et autre drèves des corps gras.

-Leur mission est la transformation de la matière d'origine animale et végétale en vue de la fabrication des produits de grande consommation du produit destiné à l'industrie.

5.2. Les objectifs de l'entreprise :

Les principaux objectifs tracés par les dirigeants du groupe LA BELLE sont :

- Satisfaire dans une large mesure les besoins nationaux des produits alimentaires.
- -Répondre aux besoins des consommateurs en termes de qualité.
- Inverser les tendances qui étaient jusqu' à une date récente tournée exclusivement vers l'importation par l'établissement d'un programme

d'exportation de nos produits vers les pays amis, ce fait est considéré comme objectif principal tracer par les pouvoirs publics.

- Accroît les capacités de production par la création d'autres unités de production.
- Création d'un centre de distribution d'une capacité de 10 000T/j à Tamanrasset afin d'acheminer nos produits vers les pays voisins et voisins.

5.3. Les activités et les produits de l'entreprise :

5.3.1. Les activités :

- Fabrication de l'huile végétale.
- Fabrication de l'huile de table, de feuilletage et pâtisserie.
- Fabrication de savon de ménage et de toilette.
- Fabrication de produits végétaux aromatisés.
- Fabrication de la graisse végétale à usage industriel, de glycérine, d'acides gras et de sels du savon industriel.

❖ L'effectif des salariés :

L'effectif de l'unité de production N° 07 (UP7) compte jusqu'à 524 salariés répartis en trois catégories socioprofessionnelles :

- Cadres : 81 cadres.
- Agents de maîtrise : 290.
- D'exécution : 153 agents

5.3.2. Produits :

- Huile de table (goutte d'or) (1L 5L).
- Savon de toilette (Nesria).
- Savon de ménage (Antipole).
- Margarine (Palme d'or).
- Produits végétaux aromatisés (Soummaa).
- Graisse végétale aromatisée.
- Glycérine industrielle et codex.

❖ **La capacité de production de l'entreprise CO.G.B :**

- Raffinage 400 T/ JOUR.
- Acide gras distille : 20 T/jour.
- Conditionnement : 300 T/ jour.
- Savon de ménage : 210 T/jour.
- Savon toilette : 75T /jour.
- Glycérine codex : 20 T/jour.
- Margarine : 80 T/jour.
- Hydrogénation : 120 T/jour.
- Sumen : 20T /jour.
- Huile : 20 T jour.
- Savon : 60 T/jour.

6. L'organigramme l'entreprise :

L'organigramme de l'entreprise CO.GB se constitue de plusieurs départements et de services comme :

6.1. Les différents départements et services de l'entreprise :

- **La direction de complexe** : qui s'assure de la bonne gestion de l'entreprise et veille au respect des normes de production ; qui prend des décisions stratégiques d'un point de vue organisationnel.

Elle dispose aussi ; d'un secrétariat chargé de la liaison logistique entre la direction et les différents départements , et d'un staff qui comprend le directeur adjoint chargé de contentieux et des affaires juridiques , d'un chargé d'étude , d'un chef de laboratoire informatique et de gestion .

- **Le département de production** : son constitue en quatre équipes A, B, C, et D, qui travaillent huit heures par jour à tour de rôle.

Aussi dans ce département, il s'effectue le control des produits fini et semi fini ainsi que leur production.

Ce département comporte 6 ateliers :

- Une raffinerie pour les huiles, du savon de ménage et toilette.
- Une margarinerie.
- Une distillerie des acides gras.
- Une unité de conditionnement des huiles et sections.
- Un atelier pour la fabrication des bouteilles en 5 litre et 1 litre.
- Une infrastructure des matières premiers et des produits finis.

- **Le département technique** : il est doté de cinq services :

- Le service utilité : ce service assure aux ateliers de production tous les besoins énergétiques tels que : la vapeur, l'eau adoucie, l'eau de presse, l'air instrumentaire et le traitement des eaux résiduelles.

- Le service mécanique : il est chargé de la maintenance de l'équipement de production en exploitation, aussi bien que sur le plan curatif que préventif.

- Le service fabrication mécanique : il s'occupe de la fabrication des pièces de rechange nécessaires aux équipements de production.

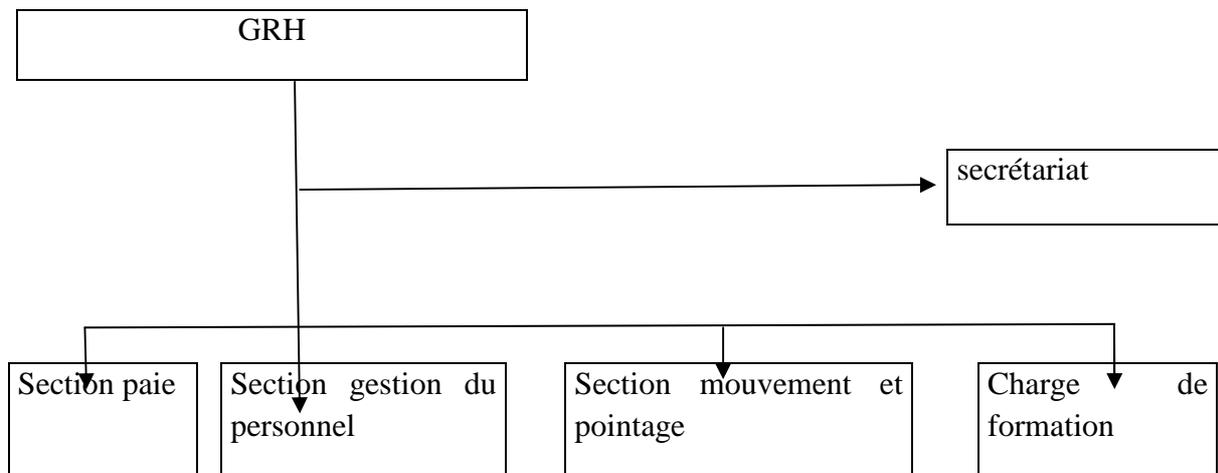
- Le service études et méthodes : ce service a pour mission de

Maintenir l'équipement de production et son suivi.

- Le service électricité : il assure de l'électricité pour l'ensemble de l'équipement de production.

- **Le département des ressources humaines** : qui se schématise comme suite :

Schéma : la direction DRH



Il a pour mission de :

-Veiller à la bonne tenue des dossiers et du fichier du personnel ainsi qu'au respect de législation du travail.

¹Source : entreprise, GRH-2007, COGB service

-suivre l'établissement des données du calcul des paies et veilles au respect des échéances.

-Participer aux réunions de direction de l'unité.

- **La section paie** : elle veille à :

-La réception de tous les éléments de la section de personnel, servant de base au calcul de paie, de pointage, d'absence et de maladies (fiche de position mensuelle, les acomptes, les prêts, et à l'état des heures supplémentaires).

-La réception de la section sociale des états récapitulatifs concernant les allocations familiales et mutuelles.

-La position des éléments du calcul sur fiches de dépouillement (primes, retenues téléphoniques...)

-Transmission des nouvelles informatiques au centre de traitement informatique qui se trouve à Alger, se forme de fiche individuelle de gestion sur disquette, qui procède au traitement et au calcul des paies pour le transmettre, à la section

paie des états suivantes : bulletins et journaux de paie, état des mandatements, des indemnités d'amortissements, et des retenues...

-Etablissement des déclarations des charge fiscales et sociales et assurer le règlement auprès des organisations concernés (impôts).

-Réunir les documents qui se rapportent à l'après paies pour effectuer les contrôle.

-Vérification des bulletins de paie après tirage.

-Dispatching des bulletins.

• **La section gestion de personnel** : qui s'occupe de :

-L'application de la réglementation et de procédures en matière de gestion de personnel.

-La tenue à jour des fichiers des registres de congés annuels.

-Le suivi des différentes actions liées au suivi de personnel.

-Le respect de la convention d'entreprise et d'autres directives de l'entreprise dans le domaine de la gestion de personnel ainsi que la législation de travail en vigueur.

-L'exécution et la préparation des décisions relatives aux mouvements du personnel et l'établissement des décisions concernant l'attribution (suppression des prêts sociaux, des véhicules ainsi que la formation de la fiche individuelle, de la paie et fich de position (congés, absence, mission...)).

-Tenir à jour les dossiers administratifs du personnel.

- Présentation des éléments de solde de compte pour les communiquer à la section paie.

-La vérification des feuilles de pointage avec la fiche de gestion et leur transmission à la section paie.

-Le suivi de reliquat des droits aux congés.

-L'amélioration des relations avec la section paie concernant la gestion courant.

Cette direction a pour tâche principale, la planification et le contrôle de l'ensemble des activités de l'entreprise, la coordination et l'adaptation continue des moyennes et de son potentiel d'intervention afin de mener à terme des programmes annuelles et pluriannuelles, arêtes dans le cadre des plans à court terme.

- **Section sociale** : elle est chargée d'assurer et de contrôler l'application de la législation en matière d'assurance sociale, accident de travail, retraits, allocation familial, la coopérative et les prêts.

- **Section mouvement et pointage** : elle s'occupe du traitement d'information sur l'absence des données (pointage, absence, heures supplémentaires et l'état de l'effectif par catégorie socio professionnelle) ou encore de le suivi du dossier administratif.

.Section charge de formation : elle chargée de suivis des apprentis et des stagiaires.

- ❖ **Le département comptabilité** : la fonction principale de cette direction constitue un ensemble d'activité spécifié dont le rôle est d'assurer le fonctionnement et la gestion des crédits et aux opérateurs de renouvellement, modernisation.

Ce département dispose de deux services :

- **Service des finances** : l'entreprise doit gérer et contrôler ces finances avec tous regur, car ce finance saines, l'entreprise meurt, il a pour rôle :

- L'évaluation des besoins en capitaux qui sont les fonds nécessaires aux investissements et aux cycles d'exploitation.

- Le choie des sources de financement, entre les financements et les capitaux d'emprunt (crédit bancaire, crédit commerciaux).

- Le financement des investissements : analyse des moyennes de financement appropries.

- Etudies et veiller à l'équilibre financier.

La vérification des facteurs et leurs règlements.

- L'analyse et contrôle des précisions (situation de la théorie)..**Service de comptabilité générale** : ce dernier permet de connaître et de calculer les coûts de production et le prix de revient, et enfin de déterminer la valeur des stocks grâce à la tenue des inventaires.

- ❖ **Le département commercial** : il est représenté par le chef département qui a pour rôle de coordonner et d'organiser tous les achats qui sont à sa responsabilité.

Les acteurs de la GPEC au sein de la CO.G.B labelle :

-La direction générale :

Est-elle qui veille sur le bon fonctionnement de l'entreprise et constituer l'acteur principale de la GPEC, est à ce niveau que aboutit la dernière étape de la GPEC puisque est la DG qui approuve ou n'approuve pas les besoins exprimé par les régions, est-elle qui détient l'expertise pour décrire les emplois, développe un rôle de conseil auprès des directions et elle qui budgétise les poste de travail après avoir accéder des récréments pour ces postes, planifie et organiser des programmes de formation en fonction de ces objectifs retenue et identifie les compétences de chaque emploi.

-La direction des ressources humaines : charger de la gestion de l'ensemble des départements des ressources humaines régionaux. Cette direction a pour tâche principale, la planification et le contrôle de l'ensemble des activités de l'entreprise, elle analyse les conséquences sociales des projets : compétences requise, lacunes à combler, mutation et embauche.

Elle apporte ces connaissances et son conseil dans la conception des nouvelles organisations (veille sur l'application des consignes de l'administration, condition de travaille, sécurité, allocation familiales, contenance de travail, retraits, gestion des absences). C'est à ce stade que se prépare les économies de fonctionnement et que sont évitées les impasses sociales.

Chapitre IV :
L'analyse et l'interprétation
des données

Chapitre IV : l'analyse et l'interprétation des données.

Introduction :

L'enquête de terrain offre la possibilité d'être en face de phénomène étudié dont l'objectif est de confirmer l'hypothèse posée dans la problématique de recherche, ainsi qu'elle permet de savoir la réalité existante et son évolution dans le temps.

On doit axer notre réflexion dans ce chapitre sur les questions posées dans le questionnaire avec des réponses qu'on a obtenu par notre échantillon, et encore de donner l'ensemble des observations et les interprétations des résultats récoltés.

Section 01 : les caractéristiques de l'échantillon :

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

Tableau n°1 : la répartition de la population selon le sexe :

Sexe	Fréquence	Pourcentage
Masculin	55	78,54
Féminin	15	21,42
Total	70	100

A travers les données de ce tableau, on constate que les membres de l'échantillon sont la majorité de sexe masculin estimée de 78,54%, quant la à la catégorie de sexe féminin qui représente seulement 21,42%.

Cela justifie par une augmentation continuel de la présentation de l'homme sur le lieu de travail qui revient à une domination prouvée de sexe masculin qui est un phénomène connu partout dans les payés en voie de développement. Alors on conclu que le sexe masculin est le plus adéquat dans la plupart des postes de travail, qui exige beaucoup d'effort physique. L'orientation du sexe masculin vers les filières techniques et les taches de maintenance qui exige l'effort physique qu'est favorable pour le sexe masculin, par contre le sexe féminin est orienté beaucoup plus pour exécuter des taches administratives, cela s'explique par le besoin de l'entreprise, des compétences masculines qui répond d'avantage au différents besoins techniques et organisationnelles de cet entreprise.

Tableau n°2 : la répartition de la population selon l'âge :

Trancha d'âge	Fréquence	Pourcentage
[23 - 33ans[17	24,28
[33 - 43ans[21	30
[43 - 53ans[26	37,14
[53ans et plus	06	8,57
Total	70	100

Ce tableau montre que la majorité des éléments de l'échantillon prélevé sont âgés de (43 - 53) ans avec un taux de 37,14%, suivi de ceux qui sont âgés de (33 - 43) ans avec un taux de 30%, ce qui signifie que l'échantillon est presque vieillissant.

On conclut que, la catégorie de (43 - 53 ans) qui domine l'effectif de l'échantillon de l'entreprise et cela s'explique par la stabilité des salaires et le besoin de l'entreprise, d'un effectif qui a plus d'ancienneté qui répond au différents besoins économiques, organisationnels et sociaux de cette entreprise.

En plus c'est une entreprise publique, alors les postes sont garantis par l'état, selon les données recueillies sur le terrain et l'historique de cette entreprise, elle a été fondée en 1902 par un industriel français donc c'est une entreprise ancienne.

Tableau n°3 : répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction :

Niveau d'instruction	Fréquence	pourcentage
Sans niveau	05	7,14
Primaire	06	8,57
Moyen	10	14,28
Secondaire	24	34,28
Supérieur	25	35,71
Total	70	100

D'après les résultats obtenus dans ce tableau, on constate que le niveau le plus remarqué de l'échantillon est le niveau supérieur par un taux 35,71 suivi de niveau secondaire par un taux 34,28. Le niveau moyen par un taux 14,28. Le niveau primaire représente un pourcentage 8,57% et seulement 7,14% pour sans niveau.

On conclut que le niveau d'instruction dépend du besoin de l'entreprise en terme de compétences, elle recrute selon les exigences du poste vacant, car un poste de responsabilité exige un niveau d'instruction élevé par rapport à un poste d'exécution, alors pour arriver au progrès il faut qu'il y ait l'adéquation homme poste c'est-à-dire il faut mettre l'homme poste adéquat au poste adéquat. Pour cette raison toutes les entreprises cherchent toujours de satisfaire leurs besoins en termes de ressources humaines, qui sont un critère formel situé au service de l'entreprise.

Tableau n°4 : répartition de l'échantillon selon la situation familiale :

Situation familiale	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	18	25,71
Marié	48	68,57
Divorcé	03	4,28
Veuf	01	1,42
Total	70	100

Ce tableau montre que la majorité de l'échantillon est mariés avec un taux de 68,57% et un taux de 25,71% des célibataires, et 4,28% des divorcés et 1,42% des veufs.

A travers les résultats obtenus, on conclue que la majorité des travailleurs sont mariés, cela est due à l'âge des salariés qui sont adultes et satisfaits de plusieurs cotés économiques et sociale, se qui offre au travailleurs la stabilité personnelle, à ce propos en déduit que la stabilité des travailleurs dans l'entreprise, permet un développement économique et sociale qui leurs permet de réaliser leurs objectifs, et de satisfaire leurs besoins personnels et ceux de l'entreprise.

Tableau n°5 : la répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnelle :

Catégorie professionnelle	Fréquence	Pourcentage
Cadre	28	40
Agent de maîtrise	30	42,85
Agent	12	17,14
Total	70	100

D'après les données statistiques du ce tableau, on remarque que des 70 éléments qui représentent l'échantillon générale que la catégorie des agents de maîtrise plus forte de 42,85%, suivie de la catégorie des cadres avec un pourcentage de 40%, et enfin de la catégorie des agents avec un pourcentage minimal de 17,14% de l'ensemble des éléments de l'échantillon de 70.

D'après ces résultats on peut dire que l'entreprise CO.G.B emploie beaucoup plus les agents de maîtrise et les cadres que l'autre catégorie professionnelle, et cela justifié par la sensibilité des postes de cet organisation.

Tableau n°6 :la répartition des salaires selon le statut de salarié :

Statut de salarié	Fréquence	Total
Titulaire	45	64,28
Contractuel	25	35,71
Total	70	100

Selon les données obtenues, on constate que la majorité des éléments de l'échantillon prélevé sont de statut titulaire avec un taux de 64,28%et seulement un taux de 35,71% des contractuels.

A travers les résultats obtenus, on remarque que la moitié des éléments sont de type titulaire, ce qui signifie que l'entreprise CO.G.B a un nombre suffisant des employés qui ont de l'ancienneté et c'est pour cela elle les recrute.

Tableau n°7 : La répartition de l'échantillon selon l'année d'expérience :

Année d'expérience	Fréquence	Pourcentage
[1ans - 10ans[33	47,14
[10ans - 20ans[11	15,71
[20ans - 30ans[23	32,85
[30ans et plus [03	4,28
Total	70	100

Ce tableau affirme que, la moitié de l'échantillon se trouve dans la tranche de l'expérience (01 - 10ans) avec un taux de 47,14%, puis viendra la tranche (20 - 30ans) avec un taux de 32,85%, en suite pour la tranche (10 - 20ans) avec un taux de 15,71%, et seulement 4,28% pour la tranche de (30 ans et plus).

On explique ces deux taux élevés de ces catégories : on constate que l'entreprise CO.G.B mélange entre la promotion interne de son personnel, et le recrutement externe afin de motiver les salariés pour accroître la production.

Section 02 : l'analyse des données :

Tableau n°8 : la répartition de l'échantillon selon la relation entre l'âge et la consultation de médecin du travail :

Consultation Age	Régulièrement		Parfois		Jamais		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
[23 - 33ans[00	00	08	47,05	09	52,94	17	100
[33 - 43ans[00	00	16	76,19	05	23,80	21	100
[43 - 53ans[00	00	20	76,92	06	23,07	26	100
[53ans et plus	01	16,66	04	66,66	01	16,66	06	100
Total	01	14,42	48	68,57	21	30	70	100

On remarque a travers ce tableau que 14,42% des salariés sont en consultation permanente avec le médecin du travail, dont 16,66% chez la tranche d'âge (53 ans et plus).

Pour ceux qui consultent le médecin du travail de temps en temps, on constate 68,57%, dont 66,66% chez la tranche (53ans et plus), et 76,92 % chez la tranche (43 - 53ans), ainsi 76,19% chez la tranche (33 -43ans), et en fin 47,05% chez la tranche d'âge (23 -33ans).

Concernant ceux qui ne consultent jamais le médecin du travail, on trouve qu'on a 30%, dont 16,66% chez la tranche (53 ans et plus), et 23,07% chez la tranche (43 - 53ans), ainsi on trouve 23,80% chez la tranche (33 -43ans), et en fin on a 52,94% chez la tranche d'âge (23 -33ans).

D'après ces résultats, on peut dire que l'entreprise CO.G.B ne dispose pas toujours d'un médecin du travail et d'une façon régulière, et alors la consultation du salarié dépend de la disponibilité du médecin du travail.

Tableau n°9 : les avis des enquêtés concernant la charge de travail et le stress selon la catégorie professionnelle :

Charge de travail C.S.P	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	22	78,57	06	21,42	28	100
Agent de maitrise	25	83,33	05	16,66	30	100
Agent d'exécution	08	66,66	04	33,33	12	100
Total	55	78,57	15	21,42	70	100

Le tableau montre les avis de membre de l'échantillon sur leur réaction à la charge de travail, on trouve que la majorité des salariés se stresser quant il ya la charge du travail, avec un pourcentage 78,57%, dont 66,66% chez les agents, 83,33% chez les agents de maitrise, et 78,57% chez les cadres.

Pour ceux qui ne stressent pas quant il ya la charge du travail, on constate 21,42%, dont 33,33% chez la catégorie des agents, 16,66% chez les agents de maitrise, et en fin 21,42% chez la catégorie des cadres.

On constate qu'au sein de l'entreprise CO.G.B que les agents de maitrise sont les plus stressés, suivi de la catégorie des cadres après les agents. Dont on constate que le stress est toujours présent où il n ya pas une grande différence, le degré est plus proches entre les catégories.

Cela revient à la pression qui dû au milieu professionnel, la grande responsabilité et l'insuffisance de temps à effectuer la tache, le manque de moyens et d'effectifs.

Tableau n°10 : Opinions des travailleurs sur les conditions sécuritaires par niveau d’instruction :

Condition N I	Bonne		Moyenne		Faible		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Sans niveau	01	20	02	40	02	40	05	100
Primaire	00	00	02	33,33	04	66,66	06	100
Moyen	00	00	06	60	04	40	10	100
Secondaire	04	16,66	11	45,83	09	37,50	24	100
Supérieur	05	20	08	32	12	48	25	100
Total	10	14,28	29	41,42	31	44,28	70	100

Ce tableau montre les points de vue des enquêtés sur les conditions sécuritaires au sein de l’entreprise, on constate que la majorité des salariés interrogés a jugé que les conditions sécuritaires sont faibles avec un taux 44,28%, et 41,42% moyennes, et 14,28% disent que les conditions sécuritaires sont bonnes.

Selon les résultats obtenus après la distribution du questionnaire, on trouve que ceux qui n’ont pas de niveau, parmi eux 20% ont jugé que les conditions sécuritaires sont bonnes, et 40% ont jugé moyenne, et 40% ont jugé mauvaise.

Pour ceux qui ont le niveau primaire, ont jugé les conditions sécuritaires sont moyennes avec un pourcentage de 33,33%, et 66,66% ont jugé faibles, et 00% pour bonnes. Ceux de niveau moyen ont jugé qu’elles sont moyennes avec un pourcentage de 60%, et 40% disent faibles, et 00% pour bonnes. Pour ceux qui ont un niveau secondaire, parmi eux 16,66% ont jugé que les conditions sécuritaires sont bonnes, et 45,83% ont jugé moyenne, et 37,50% ont jugé faibles. Et en fin, pour ceux qui ont un niveau supérieur, on trouve que 20% ont jugé que les conditions sécuritaires sont bonnes, et 02% ont jugé moyenne, et 48% ont jugé faible.

D’après les résultats obtenus, on constate qu’au sein de l’entreprise CO.G.B il n’ya pas vraiment des conditions sécuritaires et ça revient au manque

des moyens et des accessoires de protection (casque..), et aussi le manque d'effectif qui contribue à des risques.

Tableau n°11 : les points de vue des enquêtés concernant l'affection de lieu de travail selon la catégorie professionnelle.

affection	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
CSP						
Cadre	18	64,28	10	35,71	28	100
Agent de maitrise	21	70	09	30	30	100
Agent d'exécution	12	100	00	00	12	100
Total	51	72,85	19	27,14	70	100

Ce tableau présente les points de vue des enquêtés concernant l'affection de lieu de travail sur leur santé. On constate que la majorité des salariés ont confirmé que le lieu de travail affecte leur santé, avec un taux de 72,85%, et on trouve que 27,14% ont confirmé que le lieu de travail n'affecte pas leur santé.

Concernant les cadres, 64,28% ont confirmé que le lieu de travail affecte leur santé, par contre 35,71% ont confirmé que le lieu de travail n'affecte pas leur santé.

Pour les agents de maitrise, 70% ont confirmé que le lieu de travail affecte leur santé, par contre 30% ont confirmé que le lieu de travail n'affecte pas leur santé.

On ce qui concerne les agents, 100% ont confirmé que le lieu de travail affecte leur santé, par contre il n'ya pas de confirmation on ceux qui concerne que le lieu de travail n'affecte pas leur santé.

Selon les résultats obtenus on peut dire que le lieu de travail au sein de l'entreprise CO.G.B affecte la santé des travailleurs, d'après la présence de certaines substances dangereuses (acide..), et le contact direct avec les produits chimiques utilisés, le manque de moyens de protection vis-à-vis les produits chimiques, le bruit de l'atelier. Alors au sein de l'entreprise CO.G.B il ya des conditions qui influent sur le poste de l'employé et son rendement.

Tableau n°12 : Les jugements des enquêtés concernant l'équipement de moyens de protection selon les catégories professionnelles :

A-

Moyens CSP	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	09	32,14	19	67,85	38	100
Agent de maîtrise	10	33,33	20	66,66	30	100
Agent d'exécution	06	50	06	50	12	100
Total	25	35,71	45	64,28	70	100

B-

Réponse CSP	Si oui elles sont efficaces				Total	
	Oui		Non			
	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	12	42,85	16	57,14	28	100
Agent de maîtrise	09	30	21	70	30	100
Agent d'exécution	04	33,33	08	66,66	12	100
Total	25	35,71	45	64,28	70	100

D'après le tableau **A** qui représente les jugements des enquêtés concernant l'équipement de moyens de protections au sein de l'entreprise. On constate que la majorité des salariés a confirmé que leur poste est équipé de moyens de protection, avec un taux de 35,71%, et 64,28% ont dit que leur poste n'est pas équipé de moyens de protection.

Pour les cadres, on trouve qu'un taux de 32,14 a répondu par oui concernant l'équipement de moyens de protection, par contre 67,85% ont

répondu par non, c'est-à-dire que leur poste n'est pas équipé de moyens de protection.

Concernant les agents de maîtrise, on trouve que 10 agents avec un pourcentage de 33,33% ont dit que leur postes sont équipés de moyens de protection, par contre 20 agents avec un pourcentage de 66,66% ont dit que leur poste de travail ne sont pas équipés de moyens de protection.

Concernant les agents d'exécution, 06 agents avec un pourcentage de 50% ont dit que leurs postes de travail sont équipés de moyens de protection, et aussi 06 agents avec un pourcentage de 50% ont dit que leurs postes de travail ne sont pas équipés de moyens de protection.

D'autre part, à travers les données du tableau **B**, un taux de 35,71% ont signalé que les moyens de protections sont efficaces, dont 66,66% sont des agents d'exécution. Cependant ceux qui affirment le contraire sont présentés par un taux de 64,28%.

D'après la lecture de ces résultats, on peut déduire que la commission d'hygiène et de sécurité jouent un rôle important à fournir des équipements de protection au sein de l'entreprise CO.G.B afin de créer un climat agréable pour l'exécution du travail.

Tableau n°13 : Les points de vue des enquêtés concernant les difficultés de recrutement selon l'expérience :

Difficultés	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
[1ans - 10ans[11	33,33	22	66,66	33	100
[10ans - 20ans[05	45,45	06	54,54	11	100
[20ans - 30ans[04	17,39	19	82,60	23	100
[30ans et plus	00	00	03	100	03	100
Total	20	28,57	50	71,42	70	100

D'après ce tableau, on constate que 71,42% de 'ensembles des interrogés ont répondu qu'ils n'ont pas des difficultés lors de leurs recrutement, et 28,57% ont répondu qu'ils ont des difficultés.

Concernant ceux qui n'ont pas de difficultés lors de leurs recrutements, on trouve 66,66% sont ceux ayant entre 1 - 10ans d'expérience au sein de CO.G.B ont répondu par « non », contre 33,33% qui ont répondu par « oui ». 54,54% pour ceux qui ont entre 10 - 20ans d'expérience ont répondu par « oui », contre 45,45% ont répondu par « non », ainsi ceux qui ont entre 20 - 30ans d'expérience, on trouve 82,60% ont répondu par « oui », contre 17,39% ont répondu par « non », et enfin on trouve 100% sont ceux ayant entre 30ans et plus.

D'après les données précédentes, la majorité des enquêtés disent, qu'ils n'ont pas des difficultés lors de leurs recrutements dans cet entreprise, et cela du à leur expérience, qui joue un rôle important dans leurs recrutements, ainsi pour ceux qui ont de l'expérience ils ont été recrutés facilement, par ce que l'expérience est demandée dans n'importe quelle entreprise et n'importe quel poste ; c'est l'actualité, et d'après notre recherche on a constaté que certains ont dit qu'à l'époque le recrutement était accessible à tout le monde où il y'avait assez de poste et moins de recruteurs.

Tableau n°14 : Les avis des enquêtés concernant le licenciement et le stress selon la catégorie professionnelle :

Licenciement CSP	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	24	85,71	04	14,28	28	28
Agent de maîtrise	23	76,66	07	23,33	30	30
Agent d'exécution	09	75	03	25	12	12
Total	56	80	14	20	70	70

Ce tableau représente les avis des enquêtés concernant le licenciement et le stress. On constate que la majorité des salariés a confirmé qu'ils stressent en cas de licenciement, avec un taux de 80%, et 20% ont dit qu'ils ne stressent pas en cas de licenciement.

Pour les cadres, on trouve qu'un taux de 85,71% ont dit qu'ils stressent en cas de licenciement, par contre 14,28% ont dit qu'ils ne stressent pas en cas de licenciement.

En ce qui concerne les agents de maitrise, on trouve que 23 agents avec un pourcentage de 76,66% ont dit qu'ils stressent en cas de licenciement, par contre 07 agents avec un pourcentage de 23,33 % ont dit qu'ils ne stressent pas en cas de licenciement.

Concernant les agents d'exécution, 09 agents avec un pourcentage de 75% ont dit qu'ils stressent en cas de licenciement, par contre 03 agents avec un taux de 25% on dit qu'ils ne stressent pas en cas de licenciement.

D'après ces données, on peut dire la majorité de notre échantillon au sein de l'entreprise CO.G.B stresse en cas de leurs licenciement, parce que la réalité actuelle pousse à se stresser, dont les employés qui quittent leurs emploi, ils peuvent de ne pas trouver un autre emploi, surtout pour les nouveaux diplômés, et aussi le faites d'imaginer le chômage ça fait se stresser beaucoup plus.

Tableau n°15 : les avis des enquêtés sur la participation aux réunions par catégories professionnelles :

Participation CSP	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	22	78,57	06	21,42	28	100
Agent de maitrise	13	43,33	17	56,66	30	100
Agent d'exécution	06	50	06	50	12	100
Total	41	58,57	29	41,42	70	100

-dessus représente les avis des enquêtés concernant la participation à la réunion. On constate que la moitié des salariés ont dit qu'ils participent aux réunions au sein de l'entreprise de CO.G.B, avec un taux de 58,57%, et 41,42% ont dit qu'ils ne participent pas aux réunions.

Concernant les cadres, 78,57% ont dit qu'ils participent aux réunions, par contre 21,42% ont dit qu'ils ne participent pas aux réunions.

Pour les agents de maitrise, 43,33% ont dit qu'ils participent aux réunions, par contre 56,66% ont dit qu'ils ne participent pas aux réunions.

On ce qui concerne les agents d'exécution, on trouve la moitié qui dit qu'ils participent aux réunions avec un taux de 50%, et aussi 50% dit qu'ils ne participent pas aux réunions.

Selon les résultats obtenus, on peut dire que la moitié des salariés au sein de l'entreprise CO.G.B participent aux réunions, s'il s'agit des réunions qui concernent la réorganisation de travail, l'actualité de travail, des nouveautés sur les postes de travail, et ceux-ci occupent des bonnes postes et qui ont des responsabilités.

Tableau n°16 : Le rapport de bénéfice d'une promotion et l'expérience :

promotion expérience	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
[1ans - 10ans[07	21,21	26	78,78	33	100
[10ans - 20ans[04	36,36	07	63,63	11	100
[20ans - 30ans[13	56,52	10	43,47	23	100
[30ans et plus	03	100	00	00	03	100
Total	27	38,57	43	61,42	70	100

Ce tableau nous renseigne que 61,42% de l'effectif jugent qu'ils n'ont pas bénéficié d'une promotion au sein de l'entreprise CO.G.B, tandis que 38,57% affirment qu'ils ont bénéficié d'une promotion.

Pour ceux qui ont bénéficié d'une promotion, on constate 38,57%, dont 21,21% chez ceux qui ont entre (01 - 10ans) d'expérience, et 36,36% chez ceux qui ont entre (10ans - 20ans) d'expérience, et 56,52% chez ceux qui ont entre (20ans - 30ans) d'expérience, et 100% chez ceux qui ont de (30ans et plus) d'expérience.

On ce qui concerne de ceux qui ont pas bénéficié d'une promotion, on trouve 61,42%, dont 78,78% chez ceux qui ont entre (1ans - 10ans) d'expérience, et 63,63% chez ceux qui ont entre (10ans - 20ans) d'expérience, et 43,47% chez ceux qui ont entre (20ans - 30ans) d'expérience.

D'après notre analyse, on constate que la catégorie qui on une ancienneté entre (30ans et plus) ont bénéficié d'une promotion avec un pourcentage élevé, après vient la catégorie entre (20ans - 30ans).

Alors, on déduit que la promotion au sein de CO.G.B est attribuée selon l'ancienneté au travail, où l'expérience joue un rôle important, un facteur favorisant la promotion, il faut avoir beaucoup de l'expérience pour bénéficier d'une promotion.

Tableau n°17 : Le rapport de la prise de décision/stress et l'expérience :

Décision /stress Expérience	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
[1ans - 10ans[23	69,69	10	30,30	33	100
[10ans - 20ans[10	90,90	01	09,09	11	100
[20ans - 30ans[11	47,82	12	52,17	23	100
[30ans et plus	01	33,33	02	66,66	03	100
Total	45	64,28	25	35,71	70	100

D'après ce tableau on constate que 64,28% stresser lors de la prise de décision au sein de l'entreprise CO.G.B, tandis que 35,71% ne stressent pas.

Concernant ceux qui stressent lors de la prise de décision, on trouve 69,69% sont ceux ayant de (1ans - 10ans) d'expérience au sein de CO.G.B, contre 30,30% qui ne stressent pas. 90,90% pour ceux qui ont entre (10ans - 20ans) d'expérience sont ceux qui stressent lors de la prise de décision, contre 09,09% ne stressent pas. 47,82% pour ceux qui ont entre (20ans et 30ans) stressent lors de la prise de décision, contre 52,17% ne stressent pas. 33,33% pour ceux qui ont de (30ans et plus) stressent lors de la prise de décision, contre 66,66% ne stressent pas.

Suite à leurs réponses, on constate que chez ceux qui ont entre (10ans - 20ans) d'expérience stressent avec un taux élevé, puisque la responsabilité augmente puisque le stress augmente, aussi chez les nouveaux le stress est toujours présent lors de la prise de décision, puisqu'ils cherchent à faire le mieux.

Alors, on constate que la plus part des salariés de l'entreprises CO.G.B stressent lors de la prise de décision, et ça du au manque de pouvoir, peur de ne pas être sur mesure, pour être au service de l'entreprise.

Tableau n°18 : Avis des enquêtés concernant l'absentéisme selon le sexe :

A-

absentéisme sexe	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
Masculin	22	40	33	60	55	100
Féminin	12	80	03	20	15	100
Total	34	48,57	36	51,12	70	100

B-

Absentéisme Sexe	Si oui, quelles sont les conséquences issues						Total	
	Stress		Fatigue		Négligence			
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Masculin	32	45,71	31	44,28	07	10	70	100
Féminin	10	43,47	10	43,47	03	13,04	23	100
Total	42	45,16	41	44,08	10	10,75	*93	100

*93 : certains enquêtés ont donné plus d'une réponse.

Le tableau A représente les avis des enquêtés concernant l'absentéisme au sein de l'entreprise CO.G.B.

On remarque à travers ce tableau que 48,57% des salariés de CO.G.B ne font pas des absences, dont 40% chez les hommes, et 80% chez les femmes.

Pour ceux qui ne font pas des absences, on constate 60% chez les hommes, et 20% chez les femmes.

D'après le tableau **B**, on remarque que 45,16% des enquêtés ont répondu le stress comme une conséquence de l'absentéisme, dont 45,71% sont des hommes et 43,47% sont des femmes, aussi on constate un taux de 44,08% sont ceux qui ont répondu la fatigue, dont 44,28% sont des hommes, et 43,47% sont des femmes, par contre on trouve un taux de 10,75% ont répondu la négligence, dont 10% sont des hommes, et 13,04 sont des femmes.

Selon les résultats obtenus, on constate que les femmes s'absentent beaucoup plus que les hommes, et ça revient à la nature humaine de la femme, qui a des obligations au foyer, et des responsabilités en plus, et le stress et la fatigue sont les plus effets observables lors de l'absentéisme, alors on peut dire que les salariés de cet entreprise essaient au maximum d'être au niveau du règlement intérieur, pour ne pas avoir des sanctions ou bien d'autres effets négatifs et de ne faire pas des absentéismes aléatoires.

Tableau n°19 : Avis des enquêtés concernant les comportements vis-à-vis de l'entreprise selon la catégorie socioprofessionnelle :

Comportement	Aimer son travail		Etre loyale à l'entreprise		Eviter les retards et les absences		Etre agressif		Autres		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
NI												
Sans niveau	01	20	01	20	03	60	00	00	00	00	05	100
Primaire	03	50	01	16,66	02	33,33	00	00	00	00	06	100
Moyen	05	38,46	04	30,76	02	15,38	02	15,38	00	00	13	100
Secondaire	10	33,33	10	33,33	07	23,33	00	00	03	10	30	100
Supérieur	13	30,23	16	37,20	14	32,55	00	00	00	00	43	100
Total	32	32,98	32	32,98	28	28,86	02	2,06	03	0,09	*97	100

*97 : certains enquêtés ont donné plus d'une réponse.

A travers les données de ce tableau, on peut dire qu'un taux de 32,98% signalé par l'ensemble des interrogés que le comportement le plus efficace c'est aimer le travail, ainsi que d'être loyale à l'entreprise, où on trouve 20% sont

ceux qui n'ont pas de niveau, et 50% ceux qui ont un niveau primaire, et 38,46% pour ceux qui ont un niveau moyen, et 33,33% sont ceux qui ont un niveau secondaire, et 30,23% pour ceux qui ont un niveau supérieur. Ainsi que, un taux de 32,98% ont dit qu'il faut être loyal à l'entreprise, dont 37,20% sont ceux qui ont un niveau supérieur.

A partir de notre analyse, on peut dire qu'au sein de l'entreprise de CO.G.B, chaque salarié essaye d'être à la hauteur et au service de son entreprise, et tout ça pour créer un climat favorable de travail et assurer la bonne marche de l'entreprise.

Tableau n° 20 : Avis des enquêtés concernant la relation avec le supérieur selon les catégories professionnelles :

relation CSP	Bonne		Moyenne		Mauvaise		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	05	17,85	14	50	09	32,14	28	100
Agent de maitrise	05	16,66	13	43,33	12	40	30	100
Agent d'exécution	03	25	04	33,33	05	41,66	12	100
Total	13	18,57	31	44,28	26	37,14	70	100

Le tableau ci-dessus représente les points de vue des enquêtés concernant la nature de leurs relation avec leurs supérieurs au sein de l'entreprise CO.G.B. On constate que 18,57% des salariés interrogés ont des bonnes relations avec leur supérieur, et 44,28% ont des moyennes relations, et en fin 37,14% ont des mauvaises relations avec leur supérieur.

Pour les cadres, 17,85% ont jugent que leurs relations avec leur supérieur sont bonnes, et 50% ont jugent qu'elles sont moyennes, par contre 32,14% jugent que leur relation avec le supérieur sont mauvaises.

Pour les agents de maitrise : 16,66% ont jugent que leur relation avec leur supérieur sont bonnes et 43,33% ont jugent qu'elles sont moyennes, par contre 40% jugent que leur relation avec leur supérieur sont mauvaises.

Concernant les agents d'exécution, 25% ont jugent que leur relation avec leur supérieur sont bonnes, et 33,33% ont jugent qu'elles sont moyennes, par contre 41,66% jugent que leur relation avec leur supérieur sont mauvaises.

On peut dire que la relation des salariés de l'entreprise CO.G.B avec leur supérieur est moyenne, suite à la moyenne communication, qui se limite à des relations de travail, pas plus.

Tableau n° 21 : les avis des enquêtés concernant les sanctions disciplinaires selon l'âge :

Sanction Age	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
[23 - 33ans[01	5,88	16	94,11	17	100
[33 - 43ans[03	14,28	18	85,71	21	100
[43 - 53ans[06	23,07	20	76,92	26	100
[53ans et plus	00	00	06	100	06	100
Total	10	14,28	60	85,71	70	100

D'après ce tableau on a des résultats suivants ; 85,71% de l'ensemble des interrogés ont répondu qu'ils n'ont pas passé par des sanctions disciplinaires, dont : 94,11% sont ceux ayant entre (23 - 33ans), et 85,71% sont ceux ayant entre (33 - 43ans), et on trouve 76,92% chez la tranche d'âge de (43 - 53ans), et 100% chez la tranche d'âge de (53ans et plus).

Un taux de 14,28% a répondu qu'ils ont passé par des sanctions disciplinaires, dont 5,88% chez la tranche d'âge (23 - 33ans), et 14,28% chez la tranche d'âge (33 - 43ans).

Donc, on peut dire que l'ensemble de l'échantillon interrogé au sein de l'entreprise de CO.G.B n'ont pas passé par des sanctions disciplinaires, car tout le monde faire son travail avec une bonne manière, ils ne créent pas des problèmes pour avoir enfin des implications, et s'il y'aura ça chacun est responsable et mérite.

Tableau n° 22 : Avis des enquêtés concernant l'exposition à des violences et des malveillances selon la catégorie professionnelle :

CSP	Violence		Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	11	39,28	17	60,71	28	100		
Agent de maitrise	04	13,33	26	86,66	30	100		
Agent d'exécution	02	16,66	10	83,33	12	100		
Total	17	24,28	53	75,71	70	100		

Ce tableau présente les avis des enquêtés concernant l'exposition à des violences et des malveillances. On constate que la majorité des salariés a confirmé qu'ils n'exposent pas à des violences et des malveillances avec un taux de 75,71%, et 24,28% ont dit qu'ils s'exposent à des violences et des malveillances.

Pour les cadres, on trouve qu'un taux de 39,28% ont répondu par oui concernant l'exposition à des violences et des malveillances, par contre 60,71% ont répondu par non, c'est –à-dire qu'ils ne s'exposent pas à des violences et des malveillances.

En ce qui concerne les agents de maitrise, on trouve que 04 agents avec un pourcentage de 13,33% ont dit qu'ils s'exposent à des violences et des malveillances, par contre 26 agents ont dit qu'ils ne s'exposent pas à des violences et des malveillances.

Concernant les agents d'exécution, 02 agents avec un pourcentage de 16,66% ont dit qu'ils s'exposent à des violences et des malveillances, par contre 10 agents avec un taux de 83,33% ont dit qu'ils ne s'exposent pas à des violences et des malveillances.

A partir de la, on peut dire qu'il n'ya pas de violences et des malveillances au sein de l'entreprise CO.G.B, et ça reflète les bonnes conditions et les bonnes relations entres les salariés favorisant le déroulement de travail.

Tableau n° 23 : Le rapport entre le changement de poste et l'expérience :

Changement expérience	Oui		Non		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%
[1ans - 10ans[10	30,30	23	69,69	33	100
[10ans - 20ans[02	18,18	09	81,81	11	100
[20ans - 30ans[10	43,47	13	56,52	23	100
[30ans et plus	02	66,66	01	33,33	03	100
Total	24	34,28	46	65,71	70	100

D'après ce tableau, on constate 65,71% de l'ensemble des interrogés ont répondu qu'ils n'ont pas changé de poste, et 34,28% ont répondu par oui.

On trouve un taux de 34,28% ont répondu qu'ils ont changé de poste, dont 30,30% sont ceux qui ont entre 01 - 10ans d'expérience, 18,18% pour ceux qui ont entre 10 - 20ans d'expérience, et 43,47% pour ceux qui ont entre 20 - 30ans d'expérience, et 66,66% sont ceux qui ont de 30ans et plus d'expérience.

Par contre, on trouve 65,71% ont répondu qu'ils n'ont pas changé de poste, dont 69,69% sont ceux qui ont entre 01 - 10ans d'expérience, et 81,81% pour ceux qui ont entre 10 - 20ans d'expérience, et aussi on trouve 56,52% sont ceux qui ont entre 20 - 30ans d'expérience, et 33,33% pour ceux qui ont de 30ans et plus d'expérience.

On peut déduire que les salariés qui changent de postes au sein de l'entreprise CO.G.B, sont ceux qui ont assez d'expérience dans cette organisation, alors l'expérience est un facteur indispensable pour avoir le changement de poste, aussi il y aura de changement en cas de remplacement d'un autre salarié.

Tableau n°24 : les points de vue des enquêtés concernant les relations avec les collègues selon la catégorie professionnelles :

Relation CSP	Très satisfaisantes		Moyennement satisfaisantes		Peu satisfaisantes		Pas de tout satisfaisantes		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	17	60,71	06	21,42	02	7,14	03	10,71	28	100
Agent de maîtrise	11	36,66	15	50	02	6,66	02	6,66	30	100
Agent d'exécution	08	66,66	03	25	00	00	01	8,33	12	100
Total	36	51,42	24	34,28	04	5,71	06	8,57	70	100

Ce tableau présente les points de vue des enquêtés sur la nature des relations existantes entre les collègues de travail. D'après les résultats obtenus, on constate que la majorité des salariés interrogés jugent que leurs relations avec leurs collègues sont très satisfaisantes, avec un taux de 51,42%, et 8,57% disent qu'elles ne sont pas satisfaisantes.

Pour les cadres, on constate que l'ensemble des cadres interrogés, avec un taux de 60,71% ont confirmé que leurs relations avec les collègues de travail sont très satisfaisantes, par contre 21,42% disent qu'elles sont moyennement satisfaisantes, et un taux de 7,14% disent qu'elles sont peu satisfaisantes, en fin 10,71% disent qu'elles ne sont pas de tout satisfaisantes.

Concernant les agents de maîtrise, on constate que 36,66% ont dit que leurs relations avec les collègues sont très satisfaisantes, et un taux de 50% disent qu'elles sont moyennement satisfaisantes, et 6,66% disent qu'elles sont peu satisfaisantes, et en fin 6,66% ont disent qu'elles ne sont pas de tout satisfaisantes.

Pour les agents d'exécution, on constate que 66,66% jugent que leurs relations avec leurs collègues sont satisfaisantes, et 25% ont jugent qu'elles sont

moyennement satisfaisantes, par contre 8,33% jugent qu'elles ne sont pas de tout satisfaisantes.

On peut expliquer ça par l'aspect social du travail, et l'esprit de groupe c'est -à-dire les salariés s'unissent pour créer un climat de travail ambiant lorsque il ya une bonne entente entre eux. Cela est du à l'ancienneté de la plupart des salariés, qui sont de la même génération, se qui leur permet de se connaitre au fil de temps et de nouer des bonnes relations, et le lieu de résidence favorise ça , puisque la plupart de la région de Bejaia ou bien les environ, ce qui a donné un climat favorable plein d'interaction, tant qu'il partagent les mêmes normes et valeurs.

Tableau n°25 : Avis des enquêtés concernant les difficultés de production selon l'expérience :

Difficultés expérience	La qualité		La quantité		Sans réponse		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
[1ans-[10ans	19	43,18	21	47,72	04	9,09	44	100
[10ans-20ans[06	40	07	46,66	02	13,33	15	100
[20ans-30ans[10	38,46	13	50	03	11,53	26	100
[30ans et plus	02	50	02	50	00	00	04	100
Total	37	41,57	43	48,31	09	10,11	*89	100

*89 : certains enquêtés ont donnés plus d'une réponse.

D'après ce tableau on remarque un taux de 41,57% de l'ensemble des enquêtés répondent que les difficultés de la production sont liés à la qualité.

Dont 43,18% sont ceux qui ont entre (01ans- 10ans) d'expérience, et 40% sont ceux qui ont entre (10ans – 20ans) d'expérience, et 38,46% sont ceux qui ont entre (20ans - 30ans) d'expérience, et 50% sont ceux qui ont de (30 et plus) d'expérience.

Par contre, on constate 48,31% ont dis que les difficultés de la production sont liés à la quantité, dont : 47,72% sont ceux qui ont entre (01ans – 10ans) d'expérience, et 46,66% ceux qui ont entre (10ans - 20ans) d'expérience, et 50% pour ceux qui ont entre (20ans – 30ans) d'expérience, et aussi 50% sont ceux qui ont de (30ans et plus) d'expérience.

D'après ces résultats, la majorité des enquêtés disent que les problèmes de la production sont liés beaucoup plus à la quantité, car c'est difficile de prévoir la quantité demandée sur le marché.

Tableau n° 26 : les points de vue des enquêtés concernant les retards des délais et de livraison selon la catégorie professionnelle.

Les retards CSP	Oui		Non		Sans réponse		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	07	25	12	42,85	09	32,14	28	100
Agent de maitrise	15	50	12	40	03	10	30	100
Agent d'exécution	04	33,33	04	33,33	04	33,33	12	100
Total	26	37,14	28	40	16	22,85	70	100

D'après ce tableau, on remarque un taux de 40% des enquêtés répondent que l'entreprise CO.G.B n'enregistre pas des retards des délais de livraison, dont :

42,85% sont des cadres, 40% sont des agents de maitrise, et 33,33% sont des agents d'exécution.

Contre 37,14% des interrogés répondent que CO.G.B enregistre des retards de délais de livraison, dont 25% sont des cadres, 15% sont des agents de maitrise, et 033,33% sont des agents d'exécution.

Alors on peut constater que cette société, enregistre bien sur comme toute entreprise, des retards des délais de livraisons et de délais, et ça du à la réception de trop de demandes.

Tableau n° 27 : Avis des enquêtés concernant les incidents avec les clients selon la catégorie professionnelles :

Incidents CSP	Souvent		Parfois		Jamais		Sans réponse		Total	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Cadre	00	00	12	42,85	04	14,28	12	42,85	28	100
Agent de maîtrise	03	10	11	36,66	09	30	07	23,33	30	100
Agent d'exécution	00	00	01	8,33	08	66,66	03	25	12	100
Total	03	4,28	24	34,28	21	30	22	31,42	70	100

Ce tableau représente les avis des enquêtés concernant les incidents avec les clients au sein de l'entreprise CO.G.B. On constate un taux de 30% ont dit qu'ils ont jamais des incidents avec les clients, et 34,28% disent que c'est parfois, et 4,28% disent qu'ils ont toujours des incidents.

Pour les cadres, 42,85% ont répondu par parfois, et 14,28% ont répondu par jamais, et 42,85% sans aucune réponse.

Pour les agents de maîtrise, on trouve 10% ont répondu par souvent, et 63,66% ont répondu par parfois, et 30% ont répondu par jamais, et 23,33% n'ont pas répondu.

Pour les agents d'exécution, on constate 8,33% ont répondu par parfois, et 66,66% ont répondu par jamais, Et 25% n'ont pas répondu.

Alors, d'après ce tableau, on peut dire que l'entreprise CO.G.B enregistre des incidents avec les clients, et ça du à l'enregistrement des délais trop long pour les recouvrements, le manque de négociation l'absence de contact directe avec les clients.

Interprétation des résultats :

Après avoir effectué notre étude sur le stress au travail, et analysé les tableaux qu'on a construits à travers les questions posées dans notre questionnaire et suivant notre hypothèse qui est : « les conditions de travail au sein de l'entreprise peuvent entraîner le stress ».

Donc nous avons obtenus les résultats suivants :

_ A travers les résultats de notre étude on a déduit selon nos enquêtés, quelque soit leurs catégories socioprofessionnelles, que la charge de travail les fait se stresser au sein de l'entreprise CO.G.B, avec un pourcentage de 87,57%, contre 21,42% qui ont répondu par « non ».

Ce qui nous amène à dire qu'au sein de l'entreprise CO.G.B la charge de travail provoque le stress chez les travailleurs, et ça est du au manque de temps à effectuer les tâches, ainsi que le manque de moyens et la grande responsabilité.

_ L'ensemble des enquêtés pensent que les conditions sécuritaires sein de l'entreprise CO.G.B sont mauvaises, elles posent un grand problème pour les salariés ; puisque un grand nombre d'entre eux sont exposés à des risques durant l'exécution de leur travail.

_ Lors de l'analyses des données collectées, on a constaté que lieu de travail, affecte la santé des travailleurs, avec un taux de 72,85%, et tout ça au sein de la CO.G.B., le mauvais environnement influe et affecte sur la santé de travailleur.

_ Nous avons conclu que la majorité des enquêtés ont répondu que leurs postes de travail ne sont pas équipé de moyens de protection avec un pourcentage 64,28% ; on peut dire que la CO.G.B ne prend pas en considération, les moyens matériels qui peuvent aider à l'amélioration des conditions de travail.

Nous constatons que la majorité des enquêtés se stressent en cas de licenciement avec un taux élevé de 80%, ce qui nous incite à dire que le stress est considéré comme un effet négatif de licenciement chez les salariés de CO.G.B.

_ a travers les résultats, obtenus, nous constatons que la plus part des enquêtés disent qu'ils se stressent lors de la prise de décision, , avec un taux de 64,28%, ce qui nous amène à dire qu'on peut considéré la prise de décision comme un critère de stress.

_ La majorité de enquêtes affirment que leurs relations avec leurs supérieurs sont moyennes avec un taux de 44,28% ce qui laisse de dire que les relations au

sein de l'entreprise CO.G.B sont restreintes et limitées qui se déroulent pas en dehors de travail et que dans le domaine de sérieux

_ La majorité des enquêtés ont répondu que les difficultés de la production sont liées à la quantité, avec un pourcentage de 48,31% ; cela explique l'impossibilité de satisfaire tous les demandes reçues.

_ À la lumière de ces résultats, on ne constate que notre hypothèse : « les conditions de travail au sein de l'entreprise peut entrainer le stress » est confirmée car les mauvaises conditions de travail influent directement sur la santé mentale du salarié.

Conclusion

Conclusion :

A la lumière des résultats qu'on obtenu au cours de notre étude et les données recueillies au niveau de l'entreprise CO.G.B, on conclu que les conditions de travail au sein de cet l'entreprise peuvent entrainer le stress, ce qui justifie par les mauvaises conditions où se déroule le travail, qui a un impact sur la santé de l'employé.

Alors cet entreprise doit se faire face aux mauvaises conditions de travail qui détériorent l'équilibre physique et moral des travailleurs, car la distinction entre la charge de travail physique et mentale est purement théorique. Donc, l'entreprise est sensée de leur offrir des conditions propices et favorables, sur tout en matière de sécurité professionnelle.

Donc il faut prendre en considération le salarié et l'environnement qui l'entoure, afin de diminuer le stress professionnel qui ne cesse d'augmenter et assurer un climat favorable à l'employé pour l'exécution de ses taches. Les études ne cessent pas de traiter ce sujet et ses résultats sont différents d'une étude à une autre, d'une entreprise à une autre, d'un payé à un autre.

Liste bibliographique

Liste bibliographique :

Ouvrages :

1. ANGERS Maurice, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, éd Casbah, Alger, 1997.
2. BONNARD (D), GRIGORI (N), MENARD (J-Y), psychologie sociale appliquée (Emploi, Travail et Ressources Humaines), éd Press, 2004.
3. BOUYAKOUB Farouk, Entreprise & Financement bancaire, édition Casbah, Alger, 2003.
4. CLAUDE Lemoine, psychologie dans le travail et les organisations, Ed Dunod, Paris, 2003.
5. CLAUDE Louche, psychologie sociale des organisations, 2^{ème} édition, Ed Armand colin, Paris, 2007.
6. CROCQ, les traumatismes psychiques de guerre, Odile Jacob, Paris, 1999.
7. GILBERT.F, GUERIN.F, PIGGEYR.F, organisations et comportements, édition Donod, Paris.
8. GRAWITZ Madeline, lexiques des sciences sociales, 7^{ème} édition, Ed Dalloz, Paris, 1999.
9. GRAWITZ Madeline, lexique des sciences sociales, 11^{ème} éd, Ed Dalloz, Paris, 2001.
10. GRAWITZ Madeline, lexique des sciences sociales, 8^{ème} édition, Ed Dalloz, Paris, 2004.
11. JAVEAU Claude, l'enquête par questionnaire, 3^{ème} revue, Paris, 1999.
12. MAHMOUD Boudarene, le stress, entre bien être et souffrance, édition Alger, 2005.
13. PIERLUIGI Graziani, JOEL Swendsen, le stress, émotions et stratégies d'adaptation, Ed Armand colin, 2005.
14. STORA G.B, le stress, 4^{ème} édition actualisé, Paris.
15. T.M.Fraser, stress et satisfaction au travail, 1^{ère} édition, Genève, 1983.

Dictionnaires :

1. JEAN François Dortier, le dictionnaire des sciences humaines, édition 2004.
2. ALAIN Bruno, dictionnaire d'économie et de sciences sociales, ELLIPSES, Paris, 2005.
3. ETIEN.J.Blosses.F, NORECK.J.P, ROUX.J.P, dictionnaire de sociologie, édition Paris, 1997.
4. GILLES Fercol, dictionnaires de sociologie, 3^{eme} édition, Ed Armand colin.

Articles :

1. Stress au travail, quels problèmes, quelles solutions pour les PME, Atelier – 30 avril 2010, organisé pa: aract, Paris, 2004.
2. LAURENCE Luruse, le stress au travail (facteur de risque, évaluation et prévention), éd SFP Emploi Bruxelles, 2004.
3. SARAH Hibo, stress au travail, dominique plasman, place saint Jean, Bruxelles, 2010.
4. Entre professionnels M.C, Vol, n°1, Mai, 2012, ISSN 171065080, Canada.
5. JOSS Martel M.B.A, la santé psychologique au travail, de la définition du problème aux solutions, éd LAVAL, Quèbec, 2003.

Site internet :

- _ [Httpwww.creg.ac-versailles.fr MGpdf stress-dans- des organisation.pdf](http://www.creg.ac-versailles.fr/MGpdf/stress-dans-des-organisation.pdf).
- _ CHARLY Gungi, 27E24DE8d01, pdf, 2005.

Annexes

Questionnaire

Dans le cadre d'un travail de recherche universitaire, nous vous prions de répondre à L'intégralité des questions de ce questionnaire.

Le thème : le stress au travail

I. Les données personnelles

1) Sexe : masculin féminin

2) Age :.....

3) Niveau d'instruction : sans niveau primaire moyen secondaire supérieur

4) Situation familiale : célibataire marié divorcé veuf (Ve)

5) Catégorie professionnelle : cadre agent de maîtrise agent d'exécution

6) Statut de salarié: titulaire contractuel

7) Combien d'année d'expérience avez-vous ?

II. Données sur la santé et sécurité

8) Est-ce que vous consulter le médecin de travail ? A_ régulièrement

b_ parfois c_ jamais

Expliquez.....

9) ce que la charge dans le travail, vous fait se stresser ? Oui

non Expliquez

10) Comment jugez-vous les conditions sécuritaires au sein de votre

entreprise ? Bonne moyenne

mauvaise

Expliquez.....

19) Comment doit se comporter un travailleur vis _a_ vis de l'entreprise ?

aimer son travail être loyale à l'entreprise

Eviter les retards et les absences

Agressif

Autre, précisez.....

IV. Données sur les relations sociales :

20) Comment qualifiez_ vous votre relations avec vos supérieur ? Bonne

moyenne mauvaise

Expliquez.....

21) Avez_ vous déjà passé par des sanctions disciplinaires ? oui non

Expliquez.....

22) Dans votre travail, êtes vous exposés à des violences et des malveillances ? Oui non

Expliquez.....

23) Avez _ vous déjà changé de poste au sein de votre entreprise ? oui

non

Si oui,

Expliquez.....

24) Dites _ vous que les relations que vous entretenez avec vos collègues sont :

très satisfaisantes moyennement satisfaisantes peu satisfaisantes

pas de tout satisfaisantes

V. Données sur le fonctionnement de l'entreprise :

25) Les difficultés de la production au sein de votre entreprise sont elles liées à ?

La qualité la quantité sans réponse

Expliquez.....

26) Est-ce que votre entreprise enregistre des retards de délais et de livraison ? Oui non sans réponse

Expliquez.....

27) Est-ce que vous avez des incidents avec vos clients ? Souvent parfois
jamais sans réponse

Expliquez.....

Merci pour votre contribution.