UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

(UAC)

****

FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

(FASHS)

****

DEPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE

(DP)

****

RAPPORT DE FIN DE STAGE EN PSYCHOLOGIE

OPTION : PSYCHOLOGIE DE LA VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Conséquences psychologiques des conditions de travail sur la santé mentale du personnel du Département Communautaire et Assainissement du Milieu BETHESDA

Présenté par :

YABI Camille

Maître de stage	Examinateur	Tuteur de stage
Fernand KPOSSILANDE	**Dr. Aristide AKOVOWANOU**	**Dr. Michel MEHINTO**
Chef Service Administratif Ressources Humaines (C/SARH) DCAM-BETHESDA	Enseignant chercheur à l'Université d'Abomey-Calavi (Département FASHS)	Psychologue Clinicien Maître-Assistant des universités/CAMES

ANNEE ACADEMIQUE : 2021-2022

Sommaire

Introduction 8

CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL ET DEROULEMENT DU STAGE 10

CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE 20

CHAPITRE III : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS DE LA RECHERCHE 37

CHAPITRE IV : DISCUSSION DES RESULTATS ET PERSPECTIVES 49

Conclusion 52

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 54

ANNEXES 58

Table de matière 64

DEDICACE

- A mon épouse Titilayo Ayodélé ;
- A nos enfants Olouwa-Lowi, Iyanu et Olatundé.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier tous ceux sans qui, la réalisation et la présentation de ce rapport n'aurait été effectif. Nous présentons nos gratitudes à :

- notre tuteur de stage Dr. Michel MEHINTO qui nous a consacré son temps durant la réalisation de ce travail ;
- Dr. Thierry KOUGBEAGBEDE et Dr Modeste OGNIN ; respectivement Chef et Chef Adjoint du Département de Psychologie (DP) qui nous ont envoyé en stage de professionnalisation,
- notre examinateur Dr. Aristide AKOVOWANOU qui nous a guidé à travers le coaching, les orientations avec une rigueur scientifique exceptionnelle afin d'avoir un document valide ;
- notre maître de stage Monsieur Fernand KPOSSILANDE pour son soutien et ses apports dans la réalisation de cette œuvre ;
- tout le personnel enseignant du Département de Psychologie de l'UAC pour avoir contribué à notre formation ;
- tous les moniteurs du département de psychologie pour leur accompagnement et encadrement ;
- tout le personnel de DCAM-Béthesda pour leurs apports dans la réalisation de ce document ;
- tous les membres du Conseil National d'Administration du GBEEB pour leur accompagnement ;
- tous mes collaborateurs pour leur constant appui dans ce travail ;
- tous mes amis de l'UAC, spécialement ceux du Département de Psychologie pour leurs soutiens.

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ANACT	:	Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
CDD	:	Contrat à Durée Déterminée
CDI	:	Contrat à Durée Indéterminée
CDIP	:	Centre de Documentation, d'Information et de Publication
CECOP	:	Cellule de Coordination des Projets
CETG	:	Complexe d'Enseignement Technique et Général
CHST	:	Comité d'Hygiène et de Sécurité au Travail
CS	:	Commission Santé
CTDPA	:	Centre de Traitement des Déchets et de la Production Agricole
DAF	:	Directeur Administratifs et Financier
DCAM	:	Département Communautaire et Assainissement du Milieu
DP	:	Département de Psychologie
FASHS	:	Faculté des Sciences Humaines et Sociales
HSAE	:	Hygiène Sanitaire et Assainissement Environnemental
LEST	:	Laboratoire d'Économie et de Sociologie du Travail
OMS	:	Organisation Mondiale de la Santé
ONG	:	Organisation Non Gouvernementale
SARH	:	Service Administratif et Ressources Humaines
SCRP	:	Service de la Capitalisation, de la Recherche et de la Prospection
SD	:	Secrétariat de Direction
SEPP	:	Service des Etudes, de la Prospection et des Projets
SRMF	:	Service des Ressources Matérielles et Financières
UAC	:	Université d'Abomey-Calavi
UNICEF	:	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance

Liste des Tableaux

Tableau I	:	Effectifs par catégories de personnel.....	15
Tableau II	:	Répartition du personnel selon la nature du contrat.....	15
Tableau III	:	Catégories socioprofessionnelles de l'échantillon.....	33
Tableau IV	:	Effectif et catégories socioprofessionnelles de l'échantillon.....	37
Tableau V	:	Degré d'exigence du travail des employés.....	37
Tableau VI	:	Etat d'âme face aux fautes administratives.....	38
Tableau VII	:	Fréquence de la pression au travail.....	38
Tableau VIII	:	Reconnaissance des efforts des employés.....	38
Tableau IX	:	Concurrence.....	39
Tableau X	:	Santé économique de l'entreprise.....	39
Tableau XI	:	Degré d'autonomie.....	39
Tableau XII	:	Promotion dans le travail.....	40
Tableau XIII	:	Conflits au sein de l'organisation.....	40
Tableau XIV	:	Agents membres du forum de discussion.....	41
Tableau XV	:	Les formes de conflits observées.....	41
Tableau XVI	:	Existence de clivages inter ethniques ou religieux.....	41
Tableau XVII	:	Etat de santé des employés.....	42
Tableau XVIII	:	Etre à l'aise dans son environnement de travail.....	45
Tableau XIX	:	L'air circule t'il bien dans votre bureau ?.....	45
Tableau XX :	:	Y a-t-il des odeurs qui vous perturbent ?.....	45

Liste des Figures

Figure 1 : Répartition des employés de DCAM selon qu'ils arrivent à terminer dans le délai leurs travaux 43

Figure 2 : Répartition des employés de DCAM selon le degré de pression et conséquences des fautes ou erreurs administratives 44

Figure 3 : Répartition des employés de DCAM selon qu'ils soient bien informés ou pas 47

Résumé

Le présent travail porte sur les conséquences psychologiques des conditions de travail sur la santé mentale du personnel de DCAM-BETHESDA. Il art d'une approche mixte au profit d'une collecte de données effectuée auprès des travailleurs de DCAM-BETHESDA et des spécialistes de la santé au travail sélectionnés grâce à la combinaison des techniques d'échantillonnage de choix raisonné et du choix aléatoire simple.

Les données collectés et analysés nous ont permis de constater qu'une meilleure condition de travail à DCAM-Bethesda garantit une bonne santé mentale chez son personnel. L'analyse souligne par ailleurs que la santé mentale du personnel de DCAM-Bethesda est influencée par le stress au sein de l'organisation interne. Retenons en effet que le cadre organisationnel de DCAM-Bethesda empêche l'expression libre du ressentis des travailleurs.

Mots-clés : conséquence ; condition de travail ; santé psychologique ; personnel de DCAM-BETHESDA.

Abstract

This work focuses on the psychological consequences of working conditions on the mental health of DCAM-BETHESDA staff It is based on a mixed-methods approach involving data collection from DCAM-BETHESDA workers and occupational health specialists selected using a combination of random and purposive sampling techniques.

The data collected and analysed showed that better working conditions at DCAM-Bethesda ensure good mental health among its staff. The analysis also reveals that the mental health of DCAM-Bethesda staff is influenced by the stress within the organisation. Moreover, it should be noted that the organisational framework of DCAM-Bethesda prevents the free expression of workers' feelings.

Keywords: consequence; working condition; psychological health; DCAM-BETHESDA staff.

Introduction

Comprendre les conduites humaines dans les organisations afin d'assurer à la fois la productivité et l'épanouissement de l'homme au travail reste la préoccupation de toute entreprise. Mais cette préoccupation ne peut être atteinte sans l'identification au préalable des facteurs qui sous-tendent une conduite. Ces facteurs sont entre autres les circonstances, les traits de caractères, la situation, les besoins et les comportements du travailleur (Battaglio, 2010) qui font ici objet de notre attention. Le travail permet à l'homme de produire des richesses et de relever ses rapports sociaux existant dans une société donnée (Amar et Berthier, 2008). C'est donc une activité qui vise à produire un bien (ou service) apte à satisfaire des besoins déterminés. Aussi est-il selon Amar et Berthier (2008), une activité par laquelle l'individu organise son milieu de vie et tend à se libérer des contraintes naturelles. Par cette interaction entre l'homme et son milieu, l'homme transforme donc la nature, mais cette nature transformée, transforme à son tour l'homme, du moins ses modes de vie (Aouartilane, 2016). Ainsi, la charge de travail peut devenir un souci pour les dirigeants, les représentants du personnel et les salariés. De ce fait, la charge de travail peut être vue comme le résultat à la fois d'un calcul et d'un processus social qui tendent à définir les exigences quant au travail à réaliser par les salariés, au niveau individuel et collectif (Assanvo, 2012).

Par ailleurs, selon l'Organisation Internationale du Travail (OIT, 2005), aujourd'hui, les travailleurs du monde entier sont confrontés à des changements importants touchant à l'organisation du travail et aux relations interpesonnelles. Ils subissent des pressions accrues pour satisfaire aux exigences de la vie professionnelle moderne. A l'heure où la forte concurrence entre les entreprises dicte la cadence du travail, il est compliqué d'identifier la frontière entre la vie professionnelle et la vie privée des travailleurs (OIT, 2016). En effet, les normes de qualité se multiplient, les exigences à l'égard des salariés se renforcent (Alis et *al*., 2010). Par conséquent, les travailleurs peuvent être exposés à des risques psychosociaux, au stress et autres pathologies dus à certaines conditions d'exercice en milieu professionnel.

Au Bénin, les travailleurs sont aussi soumis aux divers risques liés aux conditions d'exercice de leurs emplois. En effet, la mauvaise ambiance de travail, les horaires

décalés, la pression constante, l'environnement de travail génèrent son lot de stress, et cela peut affecter la santé, la qualité de vie et de rendement des travailleurs (Fournier, 2015).

Il faut signaler que le domaine du bien être psychologique et social en milieu de travail est vaste et l'on ne pourrait aborder adéquatement tous ces aspects en une seule recherche. Dans ce cadre, le but primordial de cette recherche est de comprendre les conséquences psychologiques des conditions de travail sur la santé mentale du personnel de Département Communautaire et Assainissement du Milieu (DCAM) de l'Organisation Non Gouvernementale (ONG) Béthesda. Le sujet qui en ressort s'intitule comme suit : « *conséquences psychologique des conditions de travail sur la santé mentale du personnel de DCAM-BETHESDA* ». C'est donc sur ce sujet que nos réflexions tout au long du stage ont été menées. Le rapport qui en est fait, s'articule en quatre chapitres. Le premier aborde le cadre institutionnel du stage, les observations effectuées au cours de celui-ci ainsi que les activités effectuées et les acquis du stage. Le second s'intéresse au cadre théorique de la recherche et à la démarche méthodologique adoptée. Le troisième chapitre expose et analyse les résultats obtenus de la recherche tandis que le quatrième chapitre procède à la discussion de ceux-ci.

CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL ET DEROULEMENT DU STAGE

Il est question dans ce chapitre de présenter le cadre institutionnel de la recherche donc la présentation de DCAM-BETHESDA et d'énumérer les grands points de notre stage.

1.1 Description du cadre institutionnel

1.1.1 Situation géographique de DCAM-BETHESDA

Le Département Communautaire et d'Assainissement du Milieu DCAM-BETHESDA est situé dans le quartier Saint-Rita au 8ème arrondissement de la ville de Cotonou (capitale économique de le République du Bénin) au Département du Littoral.

1.1.2. Présentation de la structure d'accueil

1.1.2.1 Historique, vision, domaines d'intervention et d'expertise de DCAM-BETHESDA

- **Historique de DCAM-BETHESDA**

La crise socio-économique de la fin des années 1980 a amené une trentaine de différentes dénominations chrétiennes regroupées au sein du Conseil Interconfessionnel Protestant du Bénin a créé en novembre 1987 une Commission Santé (CS) chargée d'étudier la question et de mettre en œuvre une politique sanitaire. Le but principal est de contribuer à soulager les populations en difficulté de santé. Ainsi, en février 1990 a vu le jour le Centre de Santé BETHESDA à Sainte Rita qui reçoit environ soixante-dix mille (70.000) patients chaque année. Une évaluation des activités du Centre de Santé BETHESDA en mai 1993 a révélé qu'en dépit de la qualité des soins, un grand nombre de patients reviennent souvent avec les mêmes affections telles que le paludisme, les gastro-entérites, etc. L'analyse de cette situation montre que les individus éprouvent de réelles difficultés pour se prendre en charge sur le plan de la nutrition, de l'hygiène du milieu, etc. Dès cet instant, le souci de BETHESDA étant de contribuer au bien-être physique et mental de l'homme, il est apparu nécessaire de créer un service pour aborder tous les aspects de la question. Ainsi a vu le jour le 1er juillet 1993 le Développement Communautaire et Assainissement du Milieu (DCAM) qui dans son développement actuel a été érigé en une Direction autonome dont les actions restent complémentaires de celles du Centre de Santé BETHESDA.

Le but de DCAM est d'initier des actions de prévention notamment l'assainissement du cadre de vie couplé de l'éducation à l'hygiène et la santé communautaire. A son début, DCAM est donc chargé de concevoir et de mettre en œuvre un programme de développement communautaire dans les huit quartiers de la commune de Saint Rita. C'est ainsi qu'une longue période de 15 mois (juillet 1993 à septembre 1994) a été consacrée à l'identification des leaders d'opinion, des groupes stratégiques, à l'organisation des associations communautaires, à la préparation du projet de gestion durable de déchets ménagers, de projets de lutte contre la pauvreté, à la recherche de financement et à leur mise en œuvre.

Actuellement, DCAM a diversifié ses domaines d'intervention, son domaine d'expertise et elle ambitionne se positionner comme un instrument privilégié pour faire reculer les barrières de l'extrême pauvreté dans le pays et dans la sous-région à travers ses perspectives. Mais est-il aussi utile de signaler sa composition et son organisation de travail.

- **Vision de DCAM**

La vision de DCAM consiste à développer en matière d'assainissement et de développement communautaire, avec la participation des populations, des produits et des services et les mobiliser, dans le respect des principes et normes socio-environnements et économiques en vigueur au Bénin. Cette vision est illustrée par une base biblique : Deutéronome 15 verset 11 « *Il y aura toujours des indigents dans le pays ; c'est pourquoi je te donne ce commandement : Tu ouvriras ta main à ton frère, au pauvre et à l'indigent dans ton pays* ». La lutte contre l'extrême pauvreté est un défi permanent de BETHESDA et il n'y aura pas de développement durable sans la prise en compte de cette préoccupation majeure.

- **Domaines d'intervention de DCAM**

DCAM œuvre dans une vision de développement durable à travers :

- ✓ La défense des droits de la personne humaine et de l'environnement,
- ✓ La recherche et le développement ;
- ✓ L'assainissement et la protection de l'environnement ;
- ✓ L'information, l'éducation et la communication.

A travers la mise en œuvre des programmes et projets, DCAM a développé des compétences pertinentes dans plusieurs domaines.

- **Domaines d'expertise et perspectives**

A travers la mise en œuvre des programmes et projets d'envergure, DCAM a développé des compétences solides dans les domaines suivants:

- ✓ la gestion des déchets et l'évaluation environnementale,
- ✓ la gestion intégrée des ressources en eau,
- ✓ la décentralisation et le développement local,
- ✓ le développement organisationnel et la gestion des projets,
- ✓ l'information, l'éducation et la communication,
- ✓ le crédit eau et assainissement,
- ✓ la gestion des déchets solides ménagers,
- ✓ la gestion des déchets bio médicaux,
- ✓ le recyclage des matières plastiques,
- ✓ le développement des énergies renouvelables.

Dans son développement futuriste, DCAM envisage des perspectives dans le seul objectif de voir ses rêves pour le développement se réaliser et se consolider.

Le Département a des perspectives ambitieuses pour maximiser sa contribution au développement du pays. Il s'agit notamment :

- o la création de nouveaux départements comme : Education, Agriculture, Recherche etc. ;
- o l'amélioration des conditions de travail et de vie des agents ;
- o le renforcement du système de management de décision ;
- o le renforcement du système de communication entre la direction et les antennes à travers la mise en réseau ;
- o le renforcement des services administratifs pour les rendre autonomes ;
- o le renforcement du positionnement de DCAM sur le territoire national et international ;
- o le renforcement des partenariats existants et signature d'autres conventions de partenariats ;

- le développement d'une politique interne de recherche des financements et formation du personnel aux techniques de recherche de financement ;
- le développement d'autres thématiques porteuses d'avenir dans nos domaines d'intervention.

Les perspectives de DCAM notamment celles concernant l'amélioration des conditions de travail et de vie des agents, le renforcement du système de management de décision et du système de communication entre la direction et les antennes ont retenu notre attention dans la cadre de notre stage. En effet, ces perspectives ont pour avantage de positionner la valorisation de l'homme au cœur du développement de l'entreprise. De quelle manière la structure est-elle organisée et comment fonctionne-t-elle ?

1.1.2.2- Organisation et fonctionnement de DCAM-BETHESDA

- **Organisation de l'administration**

L'organisation administrative mise en place comporte deux (02) niveaux de structures. Il s'agit d'une part, les services administratifs ou fonctionnels dirigés par un Directeur Administratifs et Financier (DAF). Tous les services opérationnels et d'autres services administratifs sont sous l'autorité hiérarchique du Directeur de DCAM. Mais concrètement, tous les services administratifs ont un lien fonctionnel avec le Directeur de DCAM. Cet organigramme tel que nous la percevons serait certainement générateur de certains conflits d'attribution.

Les services administratifs rattachés au DAF sont au nombre de deux (02) notamment :

- ❖ Le Service Administratif et des Ressources Humaines (SARH) ;
- ❖ Le Service des Ressources Matérielles et Financières (SRMF).

Les services administratifs rattachés au Directeur de DCAM dans leur lien hiérarchique sont :

- ❖ Le Secrétariat de Direction (SD)
- ❖ Le Service des Etudes, de la Prospection et des Projets (SEPP).
- ❖ Le Service de la Capitalisation, de la Recherche et de la Prospection (SCRP)

Les services opérationnels sous la direction du Directeur de DCAM sont :

- ❖ Le Complexe d'Enseignement Technique et Général (CETG) ;
- ❖ La Cellule de Coordination des Projets (CECOP) ;
- ❖ Le Centre de Traitement des Déchets et de la Production Agricole (CTDPA).

Sous chacun des services opérationnels se trouvent d'autres unités actives expressions mêmes des actions de DCAM sur le terrain. L'ensemble de l'organisation de DCAM-BETHESDA se présente comme le montre l'organigramme ci-dessous.

Cet organigramme qui démontre qu'il y a une perspective de consolidation de l'administration et de développement de nouvelles perspectives. Dans ce contexte, il est utile de souligner malgré tout certains aspects qui peuvent être des handicapes psychologiques techniques pour l'harmonie au sein de la structure.

- **Fonctionnement**

Pour mettre en œuvre sa stratégie d'intervention, la direction communique sa politique aux différents services, planifie avec ses derniers les objectifs et résultats périodiques, met les moyens à leur disposition, coordonne les activités, et les évalue périodiquement. Les Directeurs de DCAM et le DAF délèguent une partie de leur prérogative aux services administratifs. Le Directeur de DCAM confie aussi une partie de ses attributions aux services opérationnels qui exécutent directement sur le terrain leurs actions pour le bien-être de la population. Le fonctionnement se fonde sur les documents officiels que sont : les statuts et règlement intérieur. Il existe d'autres documents qui énumèrent autres dispositions de fonctionnement interne qui ne sont pas en contradiction des documents officiels. Nous avons choisi de présenter ici le Service Administratif et Ressources Humaines (SARH) qui nous a servi de point de stage.

Le Service Administration Ressources Humaines (SARH), sous la responsabilité du DAF, saisit les questions qui requièrent un renforcement des capacités pour garnir son plan de formation. Il travaille à l'élaboration d'un mécanisme plus efficace de communication et veille à l'application rigoureuse des documents de politiques de gestion des ressources humaines et tous autres documents relevant de sa responsabilité. Le SARH s'occupe des sous divisions comme : la communication administrative aux plans interne et externe ; le secrétariat et le service d'accueil ; la gestion administrative, professionnelle et équitable du personnel et le Centre de Documentation, d'Information et de Publication (CDIP).

L'effectif total du personnel de DCAM-BETHESDA en mars 2018 est de trente-six (36) personnes dont trente-trois (33) sont dans un Contrat à Durée Indéterminée (CDI) et trois (03) dans un Contrat à Durée Déterminée (CDD). Les effectifs par catégories de

personnel se présentent suivant le tableau ci-dessous. Entre 2017 et 2018, il y deux agents qui ont quitté la structure dont un pour rupture normale de contrat.

Tableau I: Effectifs par catégories de personnel

Catégories	**2017**			**2018**		
	Hommes	**Femmes**	**Total**	**Hommes**	**Femmes**	**Total**
Cadres supérieurs	12	01	13	11	01	12
Cadres moyens	03	02	05	03	02	05
Agents de maîtrise	05	04	09	05	03	08
Employés et manœuvres	11	00	11	11	00	11
Total	31	07	38	30	06	36

Source : **SARH 2018**

Tableau II: Répartition du personnel selon la nature du contrat

Type de contrat	**Hommes**	**Femmes**	**Total**
Contrat à durée déterminée	03	00	03
Contrat à durée indéterminée	27	06	33
Total	30	06	36

Source : **SARH 2018**

DCAM-BETHESDA, ces dernières années a connu très peu de mouvements de personnel. Par exemple, il n'y a pas eu de licenciement de personnel. Cependant, un personnel a librement quitté la structure pour aller ailleurs. Cette stabilité s'expliquerait par le style de leadership et de management instauré dans la gestion de la structure.

1.2 Déroulement du stage

Cette portion du document s'articule autour des points à savoir : les objectifs, les activités menées et les acquis de stage.

1.2.1 Objectifs du stage

Dans notre projet de recherche de stage, nous nous sommes fixés des objectifs qui sont de :

- se familiariser aux situations professionnelles pendant la période d'observation, c'est-à-dire comprendre le fonctionnement de l'institution, les règles déontologiques, les situations d'apprentissage ;

- être mis en situation professionnelle avec l'accompagnement d'un superviseur au cours de la pratique accompagnée ;
- engager une réflexion sur le métier, les processus d'apprentissage, la relation pédagogique par l'élaboration d'un rapport de stage.

1.2.2 Exécution et acquis de stage

Au début du stage, nous avons pris contact avec le chef Service Administratif et des Ressources Humaines (SARH). D'abord, après lui avoir exposé les objectifs et les compétences attendues, il nous a présenté l'organisation administrative de la structure, le lien entre les objectifs du stage et les besoins de la structure. Il a mis à notre disposition plusieurs documents notamment : le prospectus, les rapports d'activités des années 2015 et 2016. Il a instruit également la Secrétaire Administrative de mettre à notre disposition des documents en fonction de notre besoin. Il a lui-même pris soin de nous faire visiter les différents services afin de nous présenter au personnel. Après deux bureaux, il nous a confiés à un autre stagiaire pour poursuivre notre présentation au reste du personnel. Enfin, il a indiqué sous l'attention de la Secrétaire la salle qui abrite le Centre de Documentation, d'Information et de Publication (CDIP) comme celle qui va nous servir de lieu de travail. Après avoir pris connaissance de la structure d'accueil, nous avons eu une rencontre avec le Directeur de DCAM qui a confirmé les directives du SRAH. C'est à ce niveau que nous avons précisé notre ambition d'apprendre plusieurs aspects pertinents de la Psychologie. En travaillant sur la question liée aux conséquences des conditions du travail sur la santé psychologique du personnel, nous serons amenés à faire des propositions pour l'amélioration des conditions des travailleurs. Après la mise au point sur l'essentiel du travail à faire, nous avons élaboré notre feuille de route. Ainsi, nous avons mené plusieurs activités.

1.2.2.1. Activités menées

- **Compte rendu de lecture et production d'une réflexion**

Nous avons reçu plusieurs documents à lire notamment les rapports annuels (2015, 2016) de la structure, le prospectus, les rapports de stage, les documents sur l'historique, les données disponibles sur la mise en place du Comité d'Hygiène et de Sécurité au Travail (CHST). Après la lecture de ces différents documents, nous avons produit une synthèse de lecture et transmis à notre superviseur. De cette synthèse, nous avons trouvé

le fondement de notre sujet à recherche sur la structure. Ainsi, avons-nous fait des observations sur l'organigramme de la structure. Ces observations sont de nature à entamer la santé mentale des responsables et même à porter atteinte à la productivité de l'organisation si elles ne sont pas prévenues. Au regard de la pertinence de cette remarque, le Directeur a souhaité que nous approfondissions les réflexions et produire un document à présenter devant le Comité de Direction (CoDir). Ce travail qui a pris l'allure d'une consultation nous a permis d'aller en contact de plusieurs agents notamment les chefs service. Alors, il faillait développer des aptitudes pour obtenir les rendez-vous et utiliser les compétences en communication (poids des mots, la posture, le gestuel, l'écoute, la reformulation, la prise de note etc.) pour atteindre l'objectif visé. Ce travail est présenté dans un document qui ne pouvait être mis en annexe compte tenu de son caractère confidentiel.

- **Recueil des données**

Pour aborder les conséquences conditions de travail sur la santé mentale du personnel, nous avons en dehors du travail technique d'élaboration de questionnaire, observé le comportement et écouter de plusieurs travailleurs. Nous avons aussi effectué des sorties de terrain au Collège d'Enseignement Technique et Général (CETG) et au centre agropastoral de Hêvié situé dans la commune d'Abomey-Calavi. Nous avons eu l'occasion d'avoir des échanges avec le Directeur Administratif et Financier et le Coordonnateur de l'ONG Béthesda. Nous avons pris part à une Assemblée Générale mensuelle du personnel et aux séances de réflexion biblique matinale. Nous avons rencontré tous les enquêtés et recueillir directement les données. L'ensemble de toutes ces activités nous a favorisé notre immersion dans le milieu professionnel.

I.2.2.2 Acquis et apports

Ce stage nous a permis de mettre en pratique certaines connaissances théoriques comme l'écoute sur le terrain, de renforcer notre capacité d'observation et d'attention, et de découvrir nos limites relatives à la vie en société.

Au cours du stage au sein de DCAM-BETHESDA, nous avons acquis de nouvelles connaissances et renforcer notre savoir pratique ou expérience en ce qui concerne :

- l'écoute active de plusieurs agents ;

- les apports de réponses aux nombreuses questions des agents sur la psychologie ;
- La technique d'obtention d'un temps d'échange avec une personne très occupée ;
- passage dans les différents services et bureaux pour visiter (observer) les agents pendant le déroulement du travail ;
- l'observation participante ;
- l'exercice d'un diagnostic en rapport avec les agents et facteurs du stress ;
- la présentation de l'analyse et résultat issu d'un diagnostic ou une observation ;
- l'évaluation des conditions ergonomiques du travail ;
- l'analyse du contenu d'un document ;
- la conduite d'un entretien directif et semi directif.
- développer des capacités de travailler en équipe ;
- acquérir des connaissances sur le monde du travail ;
- apprendre à partager des connaissances en groupe ;
- s'informer sur les règles d'éthique et de moral en entreprise.

En ce qui concerne notre apport, nous avons produit un document de réflexion sur la réforme de l'administration. Nous avons utilisé nos atouts de l'audit organisationnel, de la communication, et du changement social pour imaginer ou exercer notre sens de créativité pour proposer des pistes d'amélioration de la charpente organisationnelle de l'institution. Ensuite, nous avons observé des conditions environnementales dégradantes sur le domaine agro pastoral de Hêvié et avons proposé au responsable du site des possibilités d'amélioration l'environnement.

En somme, à travers ce stage nous avons pu toucher du doigt certaines réalités et avons mieux appréhendé la dynamique des échanges, des relations humaines et interpersonnelles dans le milieu professionnel ainsi que certaines règles et procédures administratives. Ce stage nous a également permis de nous familiariser avec le personnel afin d'obtenir des informations pertinentes pour mener une réflexion critique et scientifique sur le sujet de recherche.

1.2.2.3 Les difficultés

La première difficulté fut le niveau élevé de considération que les premiers responsables ont eu pour l'importance de ce stage. Cette attitude des dirigeants a failli nous rendre le

terrain difficile car les agents nous ont vus comme un agent secret des autorités. Mais, nous avons manifesté de l'humilité, de l'audace à aborder des dossiers sensibles avec tact. Nous avons eu du mal à recueillir des informations sur notre thématique de recherche. En effet, pour le personnel, les informations seront finalement utilisées contre lui. A défaut les données ne serviront à rien. Elles ne changeront ou ne transformeront pas leurs conditions de vie et de travail. La seconde difficulté est relative à la production d'une réflexion pertinente sur l'organisation administrative de l'entreprise. En effet, suite à une remarque faite au Directeur par rapport au risque de conflits que pourrait engendrer l'organigramme, ce dernier a été sensible à notre observation. Il a souhaité que ce document fasse l'objet d'une présentation au comité de direction. Du coup, le temps est devenu un défi pour nous. Mais, nous avons dû mettre en œuvre les techniques apprises au cours. Il s'agit entre autres : travailler sous pression, sortir parfois tardivement de service, user de tact, d'endurance et de persévérance, de bonne communication et d'empathie pour atteindre nos objectifs. Eu égard à toutes ces difficultés, nous proposons d'abord que tous les stagiaires quel qu'en soit leur statut et leur posture soient considérés comme des apprenants. Ensuite, il serait intéressant que le personnel soit sensibilisé à considérer les stagiaires comme des personnes en quête du savoir, du savoir-faire et savoir-être et non comme des instruments que les responsables manipulent contre eux. Enfin, les stagiaires doivent agir conformément à leur lettre d'envoie en stage dans les structures d'accueil.

CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE

Au niveau de ce chapitre, il s'agit de présenter dans un premier temps, le cadre théorique de l'étude qui se résume à la problématique ou l'énoncé du problème, les hypothèses et les objectifs du travail. Dans un second temps, il est question de présenter l'approche méthodologique qui regroupe la nature de la recherche, la population cible, la technique d'échantillonnage, technique et outil de collecte des données et les outils de traitement et technique d'analyse des données.

2.1 Cadre théorique de la recherche

Il s'agit d'un bref rapport des littératures relatives au sujet traité à savoir la problématique ou l'énoncé du problème, la revue de littérature, les hypothèses et les objectifs de travail.

2.1.1 Enoncé du problème, hypothèses et objectifs

Dans le monde entier, les conditions de travail priment beaucoup sur le rendement du travail et aujourd'hui, les gestionnaires comptent plus sur la dimension humaine de leur unité de direction. La recherche de gains, de productivité devient ainsi le moteur de l'activité économique de toute institution Amar et Berthier (2008). Pour Battaglio (2010), la gestion des ressources humaines peut aider cette institution à améliorer son rendement grâce à l'action directe qu'elle exerce sur l'amélioration des conditions de travail du personnel de même que les attitudes qu'adopte le travailleur. Quant à Bright (2009), il souligne que les changements majeurs auxquels on a assisté à la fin du 20ème siècle et l'incertitude croissante caractérisant les économies ont eu pour effet de modifier sensiblement les conditions de réussite des entreprises obligeant plusieurs d'entre elles à réviser leur mode de gestion de même que leur structure organisationnelle et leur façon d'organiser le travail. En raison de la position privilégiée qu'occupe le travailleur au sein d'une entreprise ou d'une institution, le service des ressources humaines est aujourd'hui en mesure de favoriser des gains de productivité et d'accroître la capacité concurrentielle ainsi que le rendement de l'institution comme le souligne Battaglio (2010).

M'kyoba (2007) stipule que l'amélioration des conditions de travail et de sécurité est un sujet faisant l'objet des recherches dans plusieurs universités et organisations tant étatiques et non étatiques. En effet, la productivité de l'entreprise est fonction du bien-être physique, mental et social du travailleur selon les conclusions de cet auteur. Ainsi selon Benach et alii (2002) ; Beque (2014) ; Goudswaard et alii (2002) ; Rouxel (2009) et Duclos (2014), il est possible d'établir des corrélations entre l'état de santé dégradé des travailleurs et l'exposition prolongée à de mauvaises conditions d'emploi. D'après Claude Levy-Leboyer (1980), les conditions de travail sont au cœur de la sécurité et de la santé au travail. En conséquence, c'est l'analyse du travail, plutôt qu'une décision *à priori*, qui doit déterminer l'échelle à laquelle on situera la recherche ou l'intervention ergonomique. Pour Kennedy (1962), il est nécessaire que les systèmes hommes/machine compris comme une organisation dont les composantes sont des hommes et des machines, reliés par un réseau de communication et travaillant ensemble pour atteindre un but commun compte tenu des contraintes d'un environnement donné soient pris au premier degré des préoccupations des employeurs. C'est pour cette raison que les politiques étatiques sont sensibles à la protection du travailleur agent au cœur de la production.

Ainsi, selon la Loi n° 98-004 du 27 janvier 1998, portant code du travail en République du Bénin en son article 182, il est recommandé que pour protéger la vie et la santé des travailleurs, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures utiles qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise. Il doit notamment aménager les installations et régler la marche du travail de manière à prémunir le mieux possible les salariés contre les accidents et maladies, pour un bien-être physique, mental et social. En particulier, selon cette même loi, les locaux doivent être tenus dans un état de propreté permanent. Les machines, mécanismes, appareils de transmissions, outils et engins mécaniques ou manuels, doivent être installés et tenus dans les meilleures conditions possibles de sécurité. Les moteurs et parties mouvantes des machines doivent être isolés par des cloisons ou barrières de protection, à moins qu'ils ne soient hors de portée des travailleurs. Donc au Bénin, les conditions d'exercice du travail sont à prendre au sérieux dans les entreprises ou dans toutes les unités de production.

Ces différentes précautions offrent à l'entreprise des dispositions pour une productivité certaine, mais aussi préserve la santé des travailleurs. Il faut signaler que la santé du travailleur est l'une des conditions à prioriser pour une bonne productivité de l'entreprise. En effet, selon l'OMS (1947), la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. Dans ces conditions, on peut comprendre que la santé des employés peut être entamée de façon subtile comme ouverte au regard des exigences de l'environnement du travail. Fournier (2015) affirme que le travail génère son lot de stress, et cela peut affecter la santé et la qualité de vie des travailleurs. Ainsi, le stress au travail causerait une baisse significative dans l'espérance de vie des travailleurs. De même, il montre que les conséquences du stress au travail sont nombreuses à savoir : insomnie, mauvaise ambiance de travail, pression constante, incapacité à concilier vie familiale et vie professionnelle, relations tendues entre collègues ou encore pression trop forte du management.

Ainsi, au Québec par exemple, les statistiques montrent que le nombre de lésions acceptées attribuables au stress en milieu de travail varie peu entre 2012 et 2015. Il passe de 1042 en 2012 à 1032 en 2015. Des 1032 lésions acceptées en 2015, 919 (89,1 %) sont attribuables au stress aigu, contre 112 (10,9 %) au stress chronique. En 2015, plus des trois quarts des lésions attribuables au stress en milieu de travail (77,3 %) correspondent à l'un des quatre genres d'accident ou d'exposition suivants : exposition à un événement traumatisant (44,3 %), menace armée (13,0 %), coups de pied, volée de coups (10,5 %) ou menace verbale (9,6 %). En ce qui concerne la nature de la lésion, le choc nerveux (stress post-traumatique) est le premier en importance avec une proportion de 62,5 % en 2015, en baisse par rapport à 65,1 % en 2012. Le trouble d'adaptation est la seconde nature en importance. Sa proportion passe de 19,5 % en 2012 à 23,8 % en 2015, avec une augmentation de 21,2 % du nombre de cas. Quant à l'anxiété, stress, troubles névrotiques, cette nature est troisième en importance avec 10,8 % des cas en 2015 (CNESSTQ, 2012). Cette dernière proportion est la plus basse pour cette nature depuis 2012. Il est donc évident que les conditions de travail ont des conséquences sur la vie du travailleur en particulier et par ricochet sur la productivité de l'entreprise.

Selon une enquête Ipsos produit en République du Bénin, en 2010 cité par Dakpogan (2019), un tiers des béninois négligent leur bien-être au profit de leur travail, et peinent à mener de front les différents aspects de leur vie (travail, couple, famille). La proportion passe même à 50% pour la tranche d'âge entre 30 et 50 ans. De plus, dans un contexte socioéconomique poussant a toujours plus de productivité, 70% des actifs estiment que leur situation s'est dégradée au travail, notamment en ce qui concerne le niveau de stress 52%, et la charge de travail 49%. Pourtant, les béninois considèrent à 60% que s'occuper de leur bien-être serait « important », 24% considérant même cela comme « primordial ». Leurs effets sont nombreux, tant pour la société et les organisations que pour les individus et les familles. Selon Whannou (2011), il ressort de son étude sur les conditions de travail du personnel du Port Autonome de Cotonou (PAC) que, 40 sur 60 portuaires estiment que leurs problèmes de santé sont dus à leur travail. Le bien-être du salarié devrait alors faire partie des préoccupations de l'employeur. De la sorte la productivité de l'entreprise et le bien-être du travailleur deviennent des facteurs de prospérité de la société. Or, une des préoccupations ou un des objectifs de base de l'ONG-BETHESDA est de contribuer au bien-être physique et mental de l'homme GBEDO (2002). Par conséquence, il devient convenable que DCAM-Bethesda évalue les conditions d'exercice de ses travailleurs dans la perspective de les améliorer pour garantir une santé optimale au personnel. La question des conséquences psychologiques des conditions de travail sur la santé mentale du personnel est une préoccupation majeure à investiguer pour bien évaluer la santé au travail du personnel à DCAM-Bethesda.

Considérant les constats ci-dessus énumérés, nous nous sommes posé la question de savoir : quelles sont les conséquences psychologiques des conditions de travail sur la santé mentale du personnel de DCAM-BETHESDA ?

2.1.1.2 Hypothèses de la recherche

Elles sont de deux ordres : l'hypothèse générale et les hypothèses spécifiques.

2.1.1.2.1 Hypothèse générale

Une meilleure condition de travail à DCAM-Bethesda garantit une bonne santé mentale chez le personnel DCAM-Bethesda.

2.1.1.2.2 Hypothèses spécifiques

- la psychologie du personnel de DCAM-Bethesda est influencée par des sources de stress au sein de l'organisation interne ;
- le cadre organisationnel de DCAM-Bethesda empêche l'expression libre du ressentis des travailleurs.

2.1 .1 .3 Objectif de l'étude

Ils sont de deux natures. Il s'agit de l'objectif général et les objectifs spécifiques.

2.1.1.3.1 Objectif général de l'étude

L'objectif général de cette recherche est d'analyser les conséquences des conditions du travail sur la santé mentale du personnel de DCAM-BETHESDA.

2.1.1.3.2 Objectifs spécifiques

Spécifiquement, il s'agit de :

- identifier les sources (agents et facteurs) du stress qui influencent la santé mentale du personnel de DCAM-BETHESDA ;
- relever le cadre organisationnel de DCAM-Bethesda handicapant l'expression libre du ressentis des travailleurs.

2.1.1.4 Intérêts de la recherche

La question du stress est souvent abordée dans les professions à caractère séculier. La plupart des ouvrages consultés n'ont pas étudié la question du stress et des conditions du travail des salariés dans les milieux de foi. Or, la religion est un domaine où les leaders ont pour habitude d'écouter les personnes. Or du fait que l'écoute soit un des instruments capitaux dans la prise en charge des pathologies psychosociales des individus, on a tendance à croire que les professionnels du milieu religieux seraient très peu astreints au stress ou qu'ils ne seraient pas du tout exposés au stress. Nous voulons

donc vérifier s'il existe des conséquences liées au stress et aux conditions du travail dans une entreprise d'obédience religieuse. Nous retenons que cette recherche a un intérêt d'abord scientifique. En effet, les résultats obtenus de la recherche seront discutés avec les résultats antérieurs sur le même sujet pour ains témoigner de la valeur scientifique de cette recherche. Ensuite, par rapport à la société, les résultats vont permettre d'attirer l'attention de la population sur les conséquences psychologiques des conditions du travail sur la santé mentale dans une entreprise d'obédience religieuse.

2.1.1.5 Clarification des concepts et revue de littérature

D'après Quetelet (1982) cité par Akpondehou (2010), la recension des écrits constitue la pierre angulaire de l'organisation systématique d'une recherche. Aucun chercheur sérieux n'oserait entreprendre une recherche sans avoir au préalable vérifié l'état de la question au niveau des écrits sur le sujet investigué. Ainsi, tout chercheur raisonnable, pertinent entreprend un travail scientifique après avoir au préalable vérifié l'état de la question de recherche. C'est cette logique qui nous amène à nous intéresser aux documents qui ont traité du stress professionnel, les conditions du travail et l'espace de la communication en milieu de travail.

2.1.1.5.1 Clarification des concepts

- ✓ **Conditions de travail**

Le travail selon le dictionnaire le Petit Larousse (2014), revoie à l'activité de l'homme appliquée à la production, à la création, à l'entretien de quelque chose. C'est aussi une activité de transformation de la nature, propre aux hommes, qui les met en relation et qui est productrice de valeur. Il est également, toute occupation, toute activité considérée comme une charge. Le travail comme source de satisfaction des besoins, de réalisation personnelle, de sécurité financière peut représenter une source de danger pour le travailleur s'il n'est pas réalisé dans de bonnes conditions (Amar et Berthier, 2008). Le travail est donc une composante fondamentale de la santé, non seulement de manière positive mais aussi de façon négative subséquemment, cette seconde facette du travail intervient lorsqu'il est exécuté dans de mauvaises conditions.

La condition, quant à elle, est un état, une nature, une qualité d'une personne, d'une chose le Petit Larousse (2014). C'est aussi l'ensemble d'éléments, de circonstances qui déterminent une situation. Convention, clause à la base d'un accord. Dans l'exercice d'une activité professionnelle donnée, les conditions de travail sont un ensemble de paramètres qui influent sur la satisfaction trouvée quotidiennement à cette activité comme sur les formes et degrés de fatigue et qui dans la durée induisent des conséquences que l'on peut qualifier de répercussions selon Amar et Berthier (2008). Ainsi, quel que soit le secteur d'activité, les mauvaises conditions de travail produisent des conséquences physiques et psychologiques chez les salariés et conduisent également à rendre l'organisation moins productive.

Pour le psychologue, le travail est une conduite et cette conduite dépend des conditions qu'on appelle justement conditions de travail. Ainsi, Leplat et Cuny (1977) désignent par conditions de travail, l'ensemble des facteurs déterminant la conduite du travailleur. De son côté, Savall (1975) définit les conditions de travail à partir d'un système comprenant trois composantes en interaction. Il s'agit selon cet auteur des conditions intrinsèques du travail ; des conditions extrinsèques du travail et l'environnement global du travail. Pour le compte de cette recherche, les conditions de travail sont l'ensemble des facteurs déterminant la conduite du travailleur.

- ✓ **Le stress**

Sur le plan étymologique, le mot « stress » vient du français estrece ou « étroitesse, oppression », lui-même issu du latin stringere qui signifie « serrer ». Dans le langage courant, le stress est une notion ambiguë qui désigne tantôt la cause, c'est-à-dire l'agent stressant, le stresseur, tantôt la réponse de l'organisme exprimée par le patient.
Pour Darwin (1872), le stress déclenche la peur ainsi que des manifestations somatiques qui ont pour but de préparer l'organisme à faire face au danger. Cannon (1929), le stress correspond à des stimuli aussi bien physiques qu'émotionnels en lien éventuel avec l'organisation sociale et industrielle. Il a élaboré un modèle de stress qu'il a appelé « réponse la lutte ou la fuite ». Dans le langage médical, selon Hans Selye (1956), le stress est défini comme la réponse non spécifique de l'organisme à toute demande qui lui est faite, dans une finalité d'adaptation. Le stress représente actuellement

l'interaction de l'individu avec son environnement et traduit la nécessité d'une adaptation. D'après les travaux de Dougall et Baum (2011), le stress permet l'adaptation de l'être humain, mais peut également amener plusieurs conséquences au niveau de la santé biopsychosociale d'une personne. Il peut affecter l'humeur, les aptitudes de résolution de problème, la motivation et les performances, augmenter la dépression, l'anxiété, la colère, la peur, et provoquer des difficultés à exécuter des tâches simples comme faire un budget. Il peut également avoir un impact sur la qualité du sommeil d'une personne, augmenter les comportements violents, en plus d'avoir des conséquences au niveau de l'appétit et d'augmenter les comportements alcooliques. En dehors de ces différentes conséquences du stress sur le travailleur, les auteurs comme Lazzari et Tremblay (2014), Regehr (2005) ; Roth et Moore (2009), ont montré que la conciliation travail-famille peut s'avérer difficile et avoir des effets négatifs sur la vie conjugale. Il importe de mentionner que toutes les conséquences du stress qui ont été décrites ont des répercussions sur le système familial, car tous les systèmes d'un individu sont inter reliés Lazarus et Folkman, (1984) ; Lazarus, (2006). La faible disponibilité des travailleurs causée par des horaires difficiles, la faible possibilité de conciliation travail-famille et la détresse émotionnelle vécue ne sont que quelques exemples des éléments pouvant contribuer au développement de difficultés familiales et conjugales. Dans ces conditions, la productivité de l'entreprise risque d'être entamée du fait de la défaillance des travailleurs. C'est ce que Hans (1976) explicite en disant que les employés ne pouvant pas conjuguer leur vie personnelle et leur vie familiale sont plus stressés et de ce fait s'impliquent moins dans leur organisation. Cette situation entraine des répercussions sur la satisfaction au travail et sur l'implication au travail Lazzari et Tremblay (2014).

Ainsi, dans le cadre de cette recherche, en se référant à la définition des auteurs, le stress est perçu comme un état négatif par les travailleurs de DCAM-BETHESDA, 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.

2.1.1.7 Revue de littérature

Cette partie du travail se consacre au résumé de quelques-uns des nombreux travaux scientifiques qui se sont consacré au problème objet de la recherche. Elle fait ressortir les principales préoccupations des auteurs sur cette même thématique. Puisqu'aucune étude ne peut émaner du néant mais s'inscrit nécessairement dans la suite des études antérieures sur la question, nous avons fait recours à la littérature. Ainsi la recherche documentaire, nous a permis de constater que la question des conditions de travail d'un individu a fait l'objet de beaucoup d'attention de la part non seulement des auteurs mais aussi des industriels. Les premiers l'abordent suivant le courant de pensée dont ils se réclament. Les seconds quant à eux l'abordent dans la perspective d'améliorer la rentabilité.

Ainsi, pour Bandura (1987), le développement et le fonctionnement psychologique doivent être compris en considérant trois facteurs en interaction ou dit-il, se déterminent réciproquement : le comportement, l'environnement et la personne. Les arguments avancés par l'auteur s'articulent sous deux aspects : le système de soi et le sentiment de compétence et puis, le sentiment de compétence et les conduites. Le système de soi (self-system), qui est une composante de la personne, contribue fortement à la régulation de l'activité. II est constitué de la cognition qui reflète l'histoire du sujet et qui sont des traces de renforcements dont son activité a été l'objet. Ces cognitions fournissent des schémas interprétatifs des perceptions, des standards personnels ou collectifs qui permettent au sujet d'évaluer ses performances, des critères permettent d'apprécier l'importance des buts poursuivis, des types d'attribution permettant d'expliquer les performances. Un élément central du sentiment de soi est le sentiment de compétence aux yeux de Bandura (1987). Plus loin, l'auteur estime que le sentiment de compétence fait partie intégrante des croyances des individus quant à leurs capacités à réaliser des performances particulières. II contribue ainsi, à déterminer des choix d'activités et d'environnement, l'investissement du sujet dans la poursuite des buts qu'il s'est fixé, la persistance de son effort et les réactions émotionnelles qu'il éprouve lorsqu'il rencontre des obstacles. Pour Dossou (2009), le sentiment de compétence peut être caractérisé par son niveau, sa force et sa généralité. Le niveau du sentiment de compétences est fonction

du degré de difficulté des tâches que le sujet se sent capable d'entreprendre (Dawis et Lofquist, 1960). Sa force varie la confiance que le sujet a dans ses auto-estimations de compétence. Le degré de généralité du sentiment de compétence sera alors faible.

Pour Vroon (1964), c'est la combinaison des forces chez l'individu et dans l'environnement qui détermine son comportement. Le comportement organisationnel diffère d'un individu à un autre, compte tenu des attentes et le choix qui s'effectuent entre plusieurs possibilités. Vroom (1964) soutien dans sa théorie que l'homme n'est pas intrinsèquement motivé ou non, mais que sa motivation dépend des situations qu'il affronte et de la manière dont celles-ci répond à ses besoins. D'une manière générale, les travaux de Vroom rendent compte de la manière dont l'effort au travail d'un individu est fonction d'une part, de l'intensité de désirs qu'il peut satisfaire en parvenant à certains résultats dans son travail et d'autre part de l'estimation personnelle des chances d'atteindre ces résultats.

En effet, Moos (1987) a élaboré un modèle permettant de comprendre par quels processus les environnements humains dans lesquels sont plongés les individus et les ressources que ces individus peuvent mobiliser permettent l'adaptation et le développement de ceux-ci. Ce modèle définit un système environnemental et un système personnel. Le système environnemental est constitué de tous les contextes dans lesquels le sujet est impliqué (pour un adolescent, ce sera l'école, la famille, les groupes de pairs), des exigences de ces contextes et des ressources qu'ils peuvent procurer (aide, soutien). Le système personnel est constitué des caractéristiques de compétences générales et de leurs préférences. L'adaptation de l'individu à l'environnement se traduit donc selon Djidjiwou (2007), par ses performances, son estime de soi, son sentiment de bien-être. La liaison entre les propriétés de l'environnement et l'adaptation est modulée par le système personnel, par la représentation que le sujet a construite de la situation et par des capacités à s'adapter à des situations plus ou moins stressantes (Moos, 1987).

Pour Mucchiellia (1969), la représentation de la situation et les capacités d'adaptation sont sous l'influence des systèmes environnementaux et personnels. Les processus envisagés sont par conséquent, transactionnels et à chaque étape des rétroactions sont possibles. Les conclusions de cet auteur rendent compte de l'adaptation des sujets qui

n'ont pas spécialement choisi leur environnement. Il permet de comprendre les changements d'environnement (l'adaptation était mauvaise) et les tentatives de sélection des environnements notamment d'études et de professions (le sujet recherche les environnements pour lesquels il pense qu'il sera bien apte, à moyen ou à long terme) selon les travaux de Moos (1987). Ces différentes théories expliquent les facteurs qui sont à la base de certaines conduites des individus en situation de travail.

Plusieurs auteurs ont effectué des travaux qui portent sur l'autodétermination et l'adaptation au travail et l'attitude. Deci et Ryan (1990) ont travaillé sur l'évaluation cognitive. Leur hypothèse fondamentale est que la motivation intrinsèque sera suscitée par des besoins que chaque individu développe plus ou moins, ceux de se sentir compétent et autodéterminé. Le processus motivationnel dépendrait de tous les facteurs dispositionnels et contextuels qui pourraient influencer ces deux besoins. Chaque individu, à des degrés divers, cherche à satisfaire son sentiment de compétence, c'est-à-dire à développer ses capacités, à interagir efficacement avec son environnement : cette capacité développe par accumulation des connaissances et des expérimentations lors de ses interactions avec son environnement, mais aussi par la force de ce besoin qui l'incite à chercher à le maîtriser. Cette force agit de façon conjointe avec celui de l'autodétermination. L'individu est également motivé par le besoin de se sentir autodéterminée, c'est -à-dire par le développement d'une capacité à pouvoir choisir dans le plus grand nombre de situations possibles. Pour satisfaire ce besoin, l'individu s'emploie à développer un locus de causalité interne qu'il perçoit. Il s'agit alors de développer sa perception d'être à l'origine de son comportement. Tant qu'il perçoit que son environnement guide son choix, il perçoit en lui-même un locus de causalité externe. S'il perçoit un locus de causalité externe, il perçoit alors son travail comme supportant son autonomie. En retour, son sentiment d'autodétermination s'accroît et renforce sa motivation intrinsèque. Ainsi, les facteurs situationnels joueraient un rôle déterminant de la motivation intrinsèque. Si le contexte de travail amène l'individu à se sentir responsable de son comportement, assure le choix qu'il effectue, à développer son autonomie dans ses actes, il percevra un locus de causalité interne et un sentiment d'autodétermination.

Les travaux de Deci et Ryan (1990) nous montrent aussi que lorsque le contexte de travail renvoie vers l'individu un feed-back positif sur ses réalisations, ses performances, il renforce son sentiment de compétence et par conséquent, sa motivation intrinsèque, mais ses travaux ne précisent pas l'influence des deux types de motivation (extrinsèque et intrinsèque) sur les attitudes des travailleurs. Dawis et Lofquist (1960) ont effectué leurs travaux sur l'adaptation au travail. Sur la base de l'analyse du travail, ces auteurs considèrent que la batterie factorielle General Aptitude test Battery (GATB) permet un bon échantillonnage des aptitudes les plus pertinentes. Cette batterie permet d'évaluer neuf capacités : capacité générale à apprendre, capacité verbale, capacité spatiale, capacité numérique, capacité perceptive, capacité d'attention. Ils considèrent également que le Minnesota Questionnaire (MIQ) fournit un bon échantillonnage des valeurs et des besoins. Ce questionnaire caractérise les individus à partir de leurs besoins. Les corrélations entre les besoins permettent de définir six facteurs qui sont interprétés comme des valeurs : réussite, confort, statut, altruisme, Sécurité, autonomie et quatre styles de personnalité sont jugés pertinents : la rapidité de réponse plus ou moins grande, l'allure plus ou moins soutenue, le rythme, l'endurance. Dawis et Lofquist (1960) pensent qu'au cours du processus d'adaptation le sujet cherche à se réaliser et à se maintenir sur une bonne correspondance entre sa personnalité et son milieu de travail. Pour eux, l'individu se juge satisfait lorsque ses valeurs le sont. Il donne satisfaction lorsque ses capacités lui permettent de répondre aux exigences du travail. L'inadaptation se traduit par un départ volontaire lorsqu'il ne donne pas satisfaction.

Dans leurs travaux, Dawis et Lofquist (opt.cit) mettent un lien entre les conditions d'adaptation au travail et les attitudes des travailleurs et non un lien entre la motivation et les attitudes des travailleurs. Mayo (1933) a soumis les ouvriers d'une usine de fabrication de téléphones aux USA, à des expérimentations portant sur l'attitude de ses ouvriers au travail face aux modifications de l'éclairage. Il se rendit compte que ce ne sont pas les conditions de travail comme il l'avait supposé qui motivaient. L'analyse de ces travaux antérieurs nous montre que les recherches qui ont porté sur les comportements au travail, concernent les attitudes des travailleurs, la motivation des travailleurs, les conditions matérielles et le type d'organisation de travail.

Cependant, tous les aspects psychosociaux (choix du métier, soutien des parents, valeur et préférence individuelle…) hors du travail ne sont pas pris en compte. En plus, dans les recherches, la variable « motivation » n'a pas été étudiée dans tous ses aspects (intrinsèque et extrinsèque). C'est pour cela que nous avons jugé utile d'étudier les conséquences des conditions du travail sur la santé psychologique des travailleurs en nous référant au cadre institutionnel de DCAM-BETHESDA.

2.2 Approche méthodologique de la recherche

Il s'agit ici d'exposer la démarche méthodologique scientifique utilisée dans le but d'atteindre les objectifs de la recherche d'une part. D'autre part, il s'agit de décrire l'échantillonnage et les outils d'investigations. Dans ce travail, la démarche méthodologique adoptée est fondée sur des procédures, techniques et moyens scientifiques. Ainsi, deux techniques d'investigations sont sollicitées au travers des outils de collecte de données que sont : le questionnaire et le guide d'entretien.

2.2.1 Nature de l'étude

La recherche effectuée est de type mixte, c'est-à-dire à la fois quantitative et qualitative avec pour dominance qualitative. D'abord nous avons recueilli des donnés standardisées quantifiables servant à construire des graphiques, des indices statistiques pour l'interprétation. Ensuite, il est question de rechercher les causes d'un phénomène sans l'usage de chiffres donc des données qualitatives. Ainsi, il est cherché ici de quantifier quelques choses afin de développer des explications par le biais d'une approche scientifique.

2.2.2 Groupes cibles et échantillonnage

2.2.2.1 Groupes cibles

Deux catégories de populations sont identifiées pour le compte de cette recherche. Il s'agit d'abord des employés (agents de maîtrise, ouvriers et manœuvres) qui travaillent à divers niveaux de la structure. Ensuite, la catégorie de cadres (cadres supérieurs et moyens) qui assument diverses responsabilités dans l'organisation. Ces différentes catégories de personnes sont directement concernées par le bien être. La majorité des catégories de la cible ont fait partie de l'échantillonnage. Les spécialistes sont aussi

retenus car, sont indirectement concernés par le bien-être des acteurs responsables de la performance de la structure. Les individus de cette deuxième catégorie de population sont, en quelque sorte, considérés comme des personnes ressources. Différents acteurs de ces groupes cibles ont fait partie de l'échantillon de cette recherche.

2.2.2.2 Technique d'échantillonnage

La première population cible est le personnel sous contrat à durée indéterminée et appartenant à toutes les catégories (cadres à ouvrières). Pour cette 1ere catégorie, nous avons opté pour une combinaison de choix c'est à dire un choix raisonné pour cibler les catégories et un choix aléatoire pour interroger le nombre de personnes à l'intérieur de chaque catégorie. Nous avons questionné toute la population en fonction de sa taille restreinte.

Tableau III: Catégories socioprofessionnelles de l'échantillon

Catégories	**Effectifs**		
	Hommes	**Femmes**	**Total**
Cadres supérieurs	04	01	05
Cadres moyens	03	02	05
Agents de maîtrise	05	00	05
Employés et manœuvres	04	03	07
Total	**16**	**06**	**22**

Source : **Données de terrain (novembre 2018)**

2.2.3 Techniques et outils de collecte des données

Quatre techniques de collecte de données ont été employées pour mener à bien la collecte des données empiriques. Il s'agit de la recherche documentaire, de l'observation, de l'entretien semi-structuré et de l'administration du questionnaire. Les outils correspondants respectivement à ces procédés sont la grille de lecture, la grille d'observation, le guide d'entretien semi-structuré et le questionnaire.

2.2.3.1 Recherche documentaire

Un document est compris comme toute source d'information disponible à la connaissance. Dans le cadre de notre recherche, plusieurs ouvrages généraux comme

spécifiques, articles, blog, mémoires et autres travaux publiés en lien avec le sujet de la réflexion sont consultés. Les informations obtenues ont contribué à recenser un ensemble de données théoriques en vue de l'élaboration des outils de collectes. Des recherches sont effectuées au centre de documentation de l'ex-FLASH, à la bibliothèque de l'UAC, au centre de documentation de DCAM-Béthesda, sur internet. L'ensemble des informations recueillies ont guidé la formulation de la problématique, la revue de littérature et la discussion.

2.2.3.2 L'observation

C'est une technique fondamentale du chercheur dans le processus du diagnostic. En effet, l'observation permet d'avoir des réponses à certaines questions d'étonnement, de constater des faits pertinents qui permettront au chercheur d'aborder ou non un sujet. L'observation consiste donc en une accumulation plus ou moins structurée de données qui peuvent suggérer une orientation ou une idée de recherche. Cette approche a grandement contribué l'identification et à la formalisation de notre sujet de recherche.

2.2.3.3 L'administration du questionnaire

Le questionnaire est cette technique de collecte de données qui a permis de recueillir des opinions du personnel sur le stress, les facteurs possibles du stress, les agents du stress, la santé au travail, les conditions ergonomiques du travail. Le questionnaire a permis de mesurer ou d'évaluer la réalité du personnel sur les conséquences des conditions de travail et la santé mentale.

2.2.3.4 L'entretien

L'entretien est une technique qui consiste à collecter des données de nature qualitative souvent utilisées dans les recherches en sciences humaines et sociales. L'entretien oriente ainsi la logique de l'interviewé en fonction des axes thématiques. Dans le cadre de notre recherche, cet entretien a permis de compléter le résultat quantitatif issu du questionnaire et d'apporter de riches explications et précisions à travers les verbatims. Du coup, nous avons interviewé tout l'échantillon ciblé soit 22 personnes. Le recoupage des informations recueillies assure la qualité du diagnostic et donc oriente la pertinence de l'analyse et des propositions ou recommandations à la fin de la recherche.

2.2.4 Techniques de traitement et d'analyse des données

Le traitement des données collectées a été essentiellement manuel. Celles obtenues par entretien, ont fait objet de transcription sur papier puis croisées à d'autres données. Des corpus obtenus, ont émané des verbatim employés pour étayer les analyses faites. Quant à l'analyse des données, elle s'est effectuée de manière inductive à partir d'une analyse du contenu catégorielle en tentant de saisir les particularités et le détail des réflexions et des expériences personnelles de chacun des répondants rencontrés. Dans le but de garantir la plus grande fidélité possible aux propos de nos répondants, nous demeurions sensibles à la nécessité de créer de nouvelles catégories pour rendre compte le plus justement possible de leurs opinions et de leurs perceptions. La codification des données d'entrevue a donc demeuré ouverte. De plus, les connaissances provenant de la littérature sur le thème étudié ont aussi été mises à profit dans le but de raffiner et d'appuyer l'analyse.

2.2.5 Considérations éthiques et difficultés rencontrées

Nous avons pris en compte tous les moyens nécessaires pour respecter les règles d'éthique propres à la recherche, c'est-à-dire que nous avons pris en considération le bien-être physique, social, psychologique, ainsi que le droit à la vie privée et à la dignité des enquêtés. La confidentialité la plus totale qui va de soi en recherche sociale, a été assurée à tous nos enquêtés.

Quant aux difficultés rencontrées, elles sont de plusieurs ordres. Elles sont d'abord d'ordre documentaire, tout simplement, parce que peu d'auteurs se sont investis dans le domaine au Bénin. Ainsi, les centres de documentation parcours ne disposent pas d'assez de données sur la question. Celles obtenus ont purement lien aux rapports d'activités. Aussi, le cadre que nous avons choisi est une institution qui exige d'avoir au préalable une autorisation de recherche avant de pouvoir avoir un accès officiel à la documentation. Ensuite plusieurs agents n'ont pas voulu remplir le questionnaire, donc soumis au secret professionnel. Les mouvements des agents, les missions ont rendu difficile la récupération de la totalité des questionnaires distribués. Elles concernent ensuite la méthodologie et l'indisponibilité et surtout la réticence de certains acteurs à

nous fournir les renseignements et informations utiles. Ces difficultés ont donc été surmontées grâce à la patience et la persévérance du chercheur.

Au terme de ce chapitre qui procède à la présentation du cadre théorique et de l'approche méthodologique adoptée, on retient que la problématique abordée est vue sous plusieurs angles dans les sciences humaines et sociales comme la psychologie. Ce chapitre a pour ambition de comprendre le phénomène élucidé. Les techniques et outils de collecte, les techniques de traitement et d'analyse de données sont présentées. Dans la prochaine étape, les résultats sont à présenter avant de finir par une discussion.

CHAPITRE III : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS DE LA RECHERCHE

Dans ce chapitre, nous présentons les résultats obtenus suivis des analyses de ces derniers selon la hiérarchie de nos hypothèses de recherche.

3.1 Les sources de stress à DCAM-Béthesda et conséquence sur la santé du personnel

Il s'agit dans cette portion de présenter les résultats et de les analyser.

Tableau IV : Effectif et catégories socioprofessionnelles de l'échantillon

Plan de carrière	**Effectifs**	**Pourcentage**
Employés disposant d'un plan de carrière	7	31,8
Employés ne disposant pas d'un plan de carrière	15	68,2
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Le tableau IV illustre la catégorie socio professionnelle de DCAM en fonction des employés disposant ou non de plan de carrière. Il en ressort de l'analyse de ce tableau que 68,2 % des employés ne disposent pas d'un plan de carrière. L'absence d'un plan de carrière est une condition ou paramètre lié à l'organisation de travail des employés. Son absence pourrait être source d'une démotivation et donc d'une productivité peu élevée de l'entreprise.

Tableau V: Degré d'exigence du travail des employés

Degré d'exigence	**Effectifs**	**Pourcentage**
Faible	7	31,8
Fort	15	68,2
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Le tableau V montre le degré d'exigence du travail des employés. 68,2% des employés affirment qu'ils ont un fort degré d'exigence dans leur travail. Aussi, ces employés déclarent que cette situation d'exigence est un véritable facteur de stress.

Tableau VI : Etat d'âme face aux fautes administratives

Etat d'âme face aux fautes	Effectifs	Pourcentage
Bien	8	36,4
Difficile	12	54,5
Parfois bouleversé	2	9,1
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Le tableau VI révèle l'état d'âme des employés face aux fautes administratives qu'ils comment. Alors que 36,4% du personnel parviennent à gérer au mieux les conséquences de leurs fautes administratives, 54,5% des employés éprouvent la difficulté à supporter les fautes administratives. Ces fautes administratives participent sérieusement à stresser le personnel au travail.

Tableau VII: Fréquence de la pression au travail

Pression au travail	Effectifs	Pourcentage
Répétitive	16	72,7
Monotone	2	9,1
Temporaire	4	18,2
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Le tableau VII indique qu'il existe une pression répétitive au travail. 72,7 % des employés subissent cette forme répétitive de pression. Cette situation demeure une source de stress pour les employés.

Tableau VIII: Reconnaissance des efforts des **employés**

Reconnaissance des efforts	Effectifs	Pourcentage
Forte	3	13,6
Faible	15	68,2
Moyenne	4	18,2
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

L'observation du tableau VIII ressort qu'il existe un très faible niveau de reconnaissance aux efforts fournis par le personnel dans son ensemble. Ainsi, plusieurs employés se plaignent de l'exploitation qui est faite de leur personne. Cette situation engendre des conséquences sur la santé psychologique du personnel au travail.

Tableau IX: Concurrence

Concurrence	Effectifs	Pourcentage
Faible	3	13,6
Forte	19	86,4
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Le tableau IX présente le degré ou niveau de concurrence qui existe entre DCAM et les autres entreprises qui exercent dans le même champ d'action. Il ressort de l'analyse de ce tableau qu'il existe une très forte concurrence entre DCAM et ses pairs. Cette observation est faite par 86,4 % des employés. Cette situation engendre une forte pression sur les employés, ce qui est aussi une source de stress qui est une des conséquences des conditions du travail.

Tableau X : Santé économique de l'entreprise

Santé économique	Effectifs	Pourcentage
Faible	14	63,6
Moyenne	2	9,1
Inquiétante	1	4,5
Aucune idée	5	22,7
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Il ressort de l'analyse du tableau X que la situation économique de DCAM n'est pas du tout reluisante. Alors que 22,7 % du personnel n'a aucune idée sur l'état de santé économique de l'entreprise, 63,6% affirment que DCAM a une santé économique faible. Ainsi, le personnel n'est pas rassuré de la garantie de son emploi à long terme. C'est donc une source certaine de stress pour les employés.

Tableau XI: Degré d'autonomie

Degré d'autonomie	Effectifs	Pourcentage
Fort	13	59,1
Moyen	6	27,3
Faible	3	13,6
Total	22	100,0

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Nous remarquons au niveau du tableau XI que les employés exercent leurs fonctions avec une certaine autonomie. Cette situation donne du plaisir au personnel de DCAM. Ainsi, cette condition de travail est un aspect des conditions de travail qui participe en particulier à l'amélioration des conditions d'exercice assez rude à DCAM.

Tableau XII : Promotion dans le travail

Promotion au travail	**Effectifs**	**Pourcentage**
Perspectives de promotion	7	31,8
Manque de promotion	15	68,2
Total	22	100,0

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

D'après les données du tableau XII, les employés ne connaissent pas de promotion dans leur travail. Il y a des gens qui ont fait plus de dix ans au poste et pratiquement avec les mêmes salaires et sans avantage. Ainsi, 68,2% déclarent n'avoir jamais eu de promotion et 31,8% parlent de promotion en termes de perspectives, c'est-à-dire des promesses de promotion. En réalité, lorsqu'on considère la santé économique de l'entreprise, on comprend aisément l'absence de promotion dans la structure. Cet état de fait est potentiellement une source de stress pour les employés.

3.2. Agents stresseurs des employés de DCAM-BETHEDSA

Tableau XIII : Conflits au sein de l'organisation

Conflits	**Effectifs**	**Pourcentage**
Pas de conflits au sein de l'organisation	6	27,3
Existence de conflits	16	72,7
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Le tableau XIII présente la situation d'existence de conflits dans l'entreprise DCAM. En effet, 72,2% affirment que les situations conflictuelles sont récurrentes dans la structure. Un environnement sujet aux conflits est défavorable aux bonnes conditions de travail et donc susceptible d'être des agents de stress. Pour mieux comprendre, nous avons vérifié quelques sources et types de conflits dans l'organisation.

Tableau XIV: Agents membres du forum de discussion

Forum de discussion	Effectifs	Pourcentage
Employés membres du forum de discussion	5	22,7
Employés ne faisant pas partie du forum	16	72,7
Autre réponse	1	4,5
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

DCAM a mis en place un forum de discussion pour favoriser les échanges. Mais les résultats montrent que 72,7% ne sont pas présents sur ledit forum. Les enquêtés se sont plaints de n'être pas sur le forum de discussion de la structure et donc sont privés des informations basiques de l'organisation. Cette situation causerait une asymétrie d'informations et un sentiment de discrimination chez ces derniers.

Tableau XV: Les formes de conflits observées

Conflits	Effectifs	Pourcentage
Interpersonnel	14	87,5
Intergroupe	2	12,5
Total	**16**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Le tableau XV indique l'existence de deux formes de conflits à savoir les conflits interpersonnels et les conflits intergroupes. Les conflits interpersonnels (87,5%) révèlent que l'ambiance entre les employés est perturbée. Il s'en suit que les employés exposés à de tels faits sont plus susceptibles d'être stressés.

Tableau XVI: Existence de clivages inter ethniques ou religieux

Clivage	Effectifs	Pourcentage
Non existence de clivage	14	63,6
Existence de clivages	8	36,4
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Ce tableau XVI illustre qu'il existe quelque clivages inter ethnique ou religieux. Les conflits de groupes sont préjudiciables au bon fonctionnement de toute entité. Ainsi l'existence du clivage inter ethnique provoque le stress chez les employés.

Tableau XVII: Etat de santé des employés

Etat de santé	**Effectifs**	**Pourcentage**
Bon	13	59,1
Passable	9	40,9
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Le tableau XVII montre que 40% des employés ont un état de santé passable. De ces résultats nous avons poussé nos curiosités pour savoir si les sources de stress entament effectivement la santé du personnel. Plusieurs personnes ont affirmé que les sources de Stress portent des effets sur leur santé. Voici quelques propos recueillis.

[Propos recueillis d'un cadre de DCAM-Béthesda en décembre 2018]

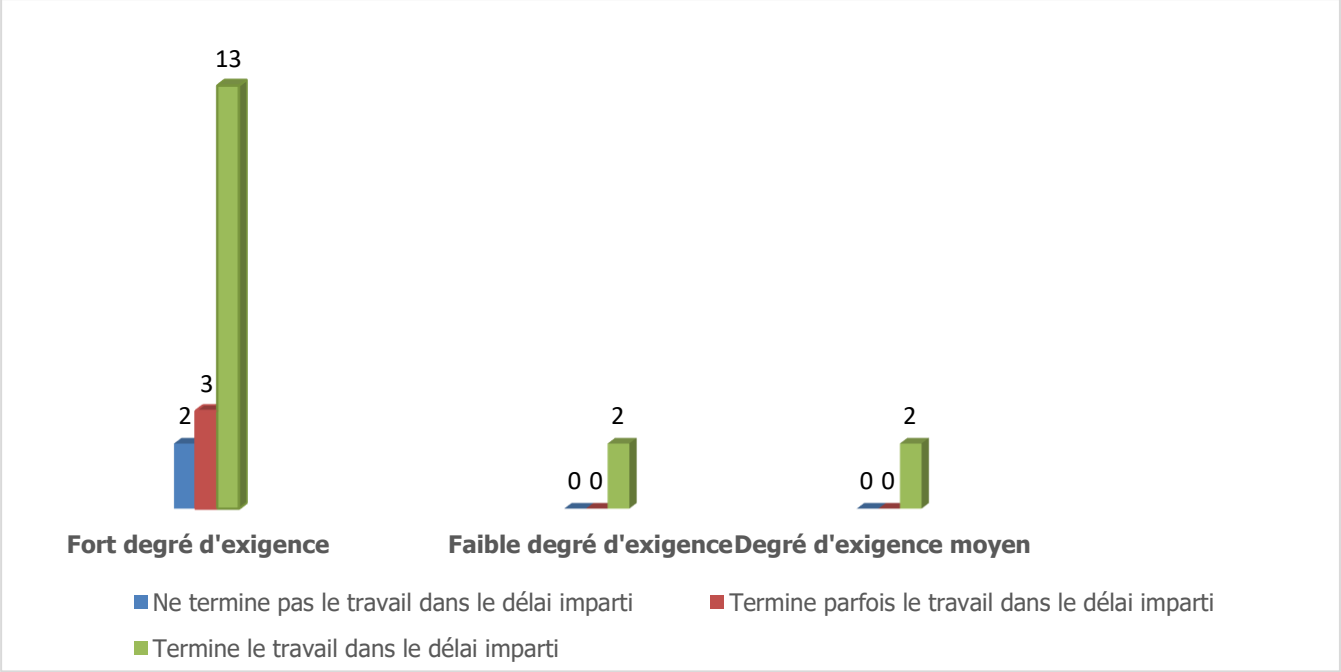
« *Les chefs doivent développer un leadership qui met en confiance le personnel. Souvent ceux qui s'expriment ou pointent de doigt sur ce qui ne fonctionnement pas bien se retrouvent après sous le coup des représailles. La situation nous rend malade.* ». [Propos recueillis d'un employé de sexe féminin en décembre 2018]

« *Le niveau de la rémunération est trop bas et cela malgré le degré d'exigence dans le rendement. C'est franchement frustrant et parfois quand on est malade, il est impossible de se faire soigner convenablement* ». [Propos recueillis d'un cadre de DCAM-Béthesda en décembre 2018]

« *Je n'ai aucune certitude de la garantie de mon emploi. Ma situation de sécurité sociale au travail n'est pas claire. Il y a trop de pression sans motivation. Parfois j'ai du mal à quitter la maison pour venir au travail, c'est malgré moi* ». [Propos recueillis d'un employé de DCAM-Béthesda en décembre 2018]

3.3 Les conditions du travail à DCAM-Béthesda et conséquences sur la santé du personnel

Figure 1 : répartition des employés de DCAM selon qu'ils arrivent à terminer dans le délai leurs travaux



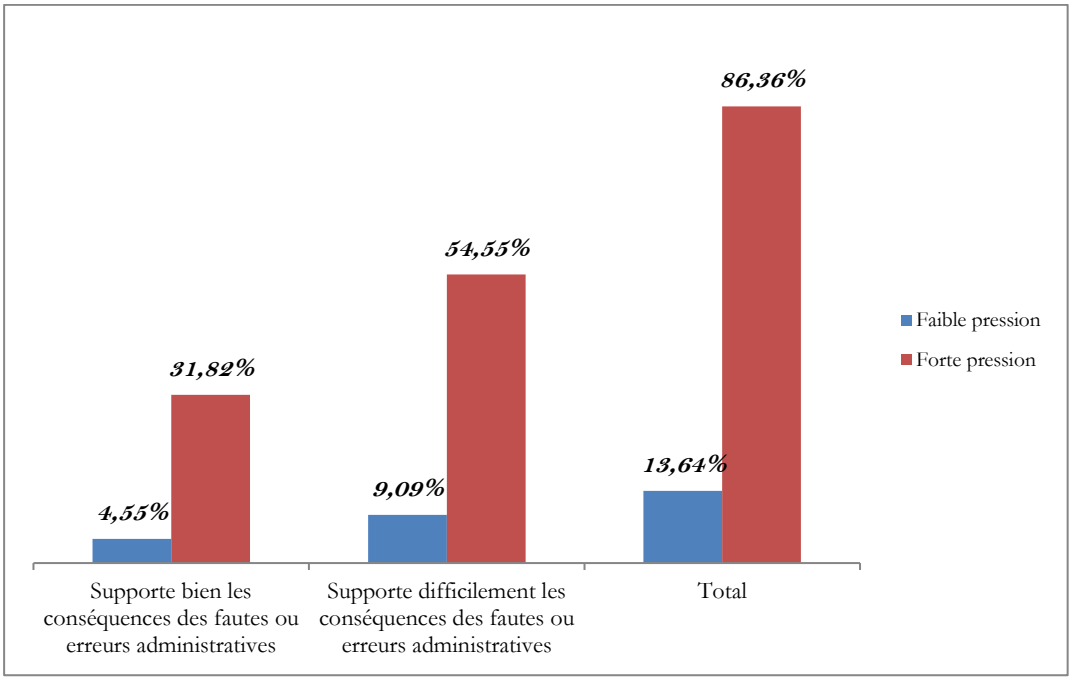
Source : **données e terrain (novembre 2018)**

La figure 1 nous renseigne sur la répartition des employés de DCAM selon qu'ils arrivent à terminer ou pas les tâches qui leur sont confiées dans le délai imparti et suivant le degré d'exigence dans la réalisation de ces tâches. Ainsi, le résultat traduit par la figure1 nous informe que la modalité la plus dominante est le fort degré d'exigence dans la réalisation des tâches. Il revient donc de noter que la plupart des employés de DCAM-Béthesda terminent leurs tâches dans le délai imparti. On en conclut alors que les employés terminent majoritairement leurs tâches dans le délai imparti avec un degré d'exigence élevé dans la réalisation du travail. Ce niveau d'exigence élevé pourrait favoriser le risque de stress chez le personnel. En effet plus l'employé termine son travail dans le délai imparti sous contrainte d'un degré d'exigence élevé, plus il est amené à se mettre une certaine pression soutenue pour rester dans le temps, soutenue par la crainte car ne disposant pas toujours de toutes les ressources nécessaires pour répondre efficacement aux exigences du moment. Quand on comprend que le personnel ne reçoit

pratiquement pas de la reconnaissance par rapport à ces efforts, alors son stress devient de plus en plus élevé et perd de l'intérêt pour son travail.

Quand est-il de la et pression au travail et les conséquences des fautes administratives sur la santé mentale ou psychologique des employés ?

Figure 2 : Répartition des employés de DCAM selon le degré de pression et conséquences des fautes ou erreurs administratives



<u>Source</u> : données de terrain (novembre 2018)

De ce diagramme juxtaposé du degré de pression et les conséquences des fautes administratives, on constate que la disparité entre ceux qui subissent une forte pression et ceux subissant une faible pression est très prononcée en faveur des premiers. Cette domination se remarque plus au niveau de ceux qui supportent difficilement les conséquences des fautes administratives. Ainsi le graphique nous révèle que ceux qui subissent une forte pression supportent plus difficilement les conséquences des erreurs ou fautes administratives que ceux qui en subissent une faible pression. Ceci s'expliquerait par un degré de stress élevé causé par la forte pression et l'absence d'un cadre formel d'écoute et de gestion de stress dans la structure. L'ignorance de ces derniers en matière de gestion de stress serait aussi à la base des difficultés à supporter les fautes liées à la pression au travail. À la vue de cette analyse, il sied de conclure que la pression à laquelle sont exposés les employés de DCAM est un facteur de stress. Par

conséquent, leur état de santé psychologique est entamé. Mais ce degré de pression et les fautes administratives ne sont pas les seules causes qui entament la santé du personnel.

3.4. Quelques Conditions ergonomiques du travail des employés de DECAM-Béthesda

Tableau XVIII : Etre à l'aise dans son environnement de travail

Environnement de travail	Effectifs	Pourcentage
Oui	11	50,0
Non	5	22,7
Acceptable	6	27,3
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

De la lecture du tableau XVIII on note que 22,7% du personnel exercent dans un environnement peu favorable. Il est utile de considérer cette condition peu favorable à la productivité des certains employés en vue de booster leur productivité.

Tableau XIX : L'air circule t'il bien dans votre bureau ?

Circulation de l'air	Effectifs	Pourcentage
Non	9	40,9
Oui	13	59,1
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

On remarque avec les données du tableau XIX que les bureaux sont peu aérés. En effet, 40,9% des employés dénoncent leurs conditions de vie au bureau notamment en ce qui concerne la circulation de l'air. Cette situation peut engendrer des odeurs dans le lieu du travail. C'est ce que montre le tableau suivant.

Tableau XX : Y a-t-il des odeurs qui vous perturbent ?

Perturbation par les odeurs	Effectifs	Pourcentage
Non	9	40,9
Oui	13	59,1
Total	**22**	**100,0**

Source : **données de terrain (novembre 2018)**

Selon les données de ce tableau XX, les employés sont perturbés par les odeurs dans leur lieu de travail. En effet, 59,1% des employés sont dérangés dans leur travail par les odeurs qui se dégagent du bâtiment.

L'analyse de ces données nous révèle de façon globale que les conditions ergonomiques du travail de la population enquêtée sont plus ou moins acceptables. Cependant, plusieurs employés dénoncent leurs conditions très peu favorables à l'exercice de leur emploi en ce qui concerne les odeurs, la circulation de l'air. Signalons que les employés souffrent de certains maux et malaises liés à leur environnement de travail ainsi qu'avec l'utilisation de l'ordinateur et autres matériels comme : l'agrafeuse, l'imprimante, moto, véhicule, photocopieur, téléphone, calculatrice, marqueur, mouilleur, trombone, feuille, houe, brouette etc. Les différents maux qui sont recensés lors des entretiens sont : Courbature, doleur lombaire fatigue, maux d'yeux, maux de tête, torticolis, hypertension, rhum, palpitation cardiaque, ulcère, mal de hanche, la fluctuation de la tension, l'hypo glycémie, douleur musculaire, arthrose, douleur du thorax, paludisme dû à la piqure des moustiques, chaleur. Il y a plusieurs déclarations qui indiquent que les employés souffrent des conséquences liées à leurs conditions d'exercices.

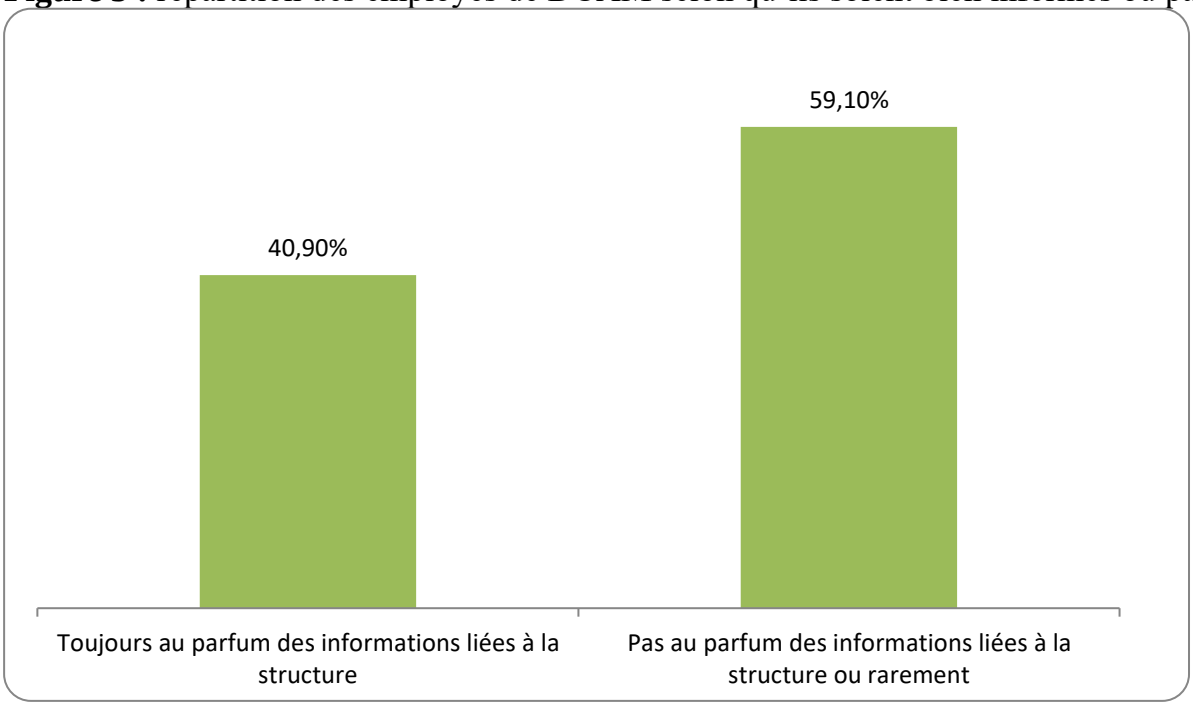
« *J'ai des problèmes liés à la vue. Souvent les yeux sont forcés pour la lecture sans les verres et j'ai des céphalées* ». [Propos recueillis chez G.G. de DCAM-Béthesda en décembre 2018]

« *Il a des odeurs, les piqures de moustiques qui provoquent le paludisme chez moi. Le favoritisme que j'observe me rend aussi malade* ». [Propos recueillis chez P. A. de DCAM-Béthesda en décembre 2018].

Au regard des résultats obtenus et des propos recueillis, on peut affirmer que l'hypothèse1 à savoir : la psychologie du personnel de DCAM-Bethesda est influencée par des sources de stress au sein de l'organisation interne est vérifiée et donc validée.

3.4. Espaces pour le personnel de DCAM-Bethesda pour exprimer ses ressentis liés aux exigences de son travail

Figure 3 : répartition des employés de DCAM selon qu'ils soient bien informés ou pas



<u>Source</u> : données e terrain (novembre 2018)

Sur 22 personnes enquêtes, 59,10% de ces dernières affirment qu'elles ne sont pas ou sont rarement au parfum des informations liées à la structure. Par ailleurs notons nous que plusieurs moyens de communication sont mis à disposition tels que les appels téléphoniques, rapports, mails, notes de service, courriers, notes d'information, expression écrite et verbale, les réseaux sociaux etc...

En plus de cela, les assemblées générales mensuelles, et le Conseil de Direction (CoDir) sont des espaces créés pour permettre aux employés d'exprimer leurs ressentis liés au travail. Cependant la plupart des employés restent frustrés quant à leurs ressentis à cause de la peur d'être mal compris. Tel le rapportent fidèlement ces extraits de discours :

« *Les gens ont peur de parler mais ils ont des choses dans le cœur* » [Extrait d'entretien de M. D, employé à DCAM en décembre 2018].

« *Les gens ont peur, ils ne s'expriment pas devant les autorités mais ils murmurent. Il y a des risques de sanction pour ceux qui parlent* ». [Extrait d'entretien de M. W, employé à DCAM en décembre 2018].

« *Les gens ne parlent pas par crainte des représailles des responsables* » [Extrait d'entretien de M. Y, employé à DCAM en décembre 2018].

''Les délégués du personnel existent mais pour ce qui me concerne, je n'ai pas eu de satisfaction pour des problèmes que je leur ai posés''. [Extrait d'entretien de femme cadre à DCAM en décembre 2018].

De l'analyse de la figure et des propos rapportés, on en déduit que le manque de communication dans cette structure est un facteur ralentissant l'expression des ressentis. Donc l'hypothèse 2 à savoir : le cadre organisationnel de DCAM-Bethesda empêche l'expression libre du ressentis des travailleurs est validée.

CHAPITRE IV : DISCUSSION DES RESULTATS ET PERSPECTIVES

Dans ce chapitre, il est question d'abord de filmer les conclusions issues des résultats de l'étude afin de les discuter avec des résultats d'autres auteurs ayant travaillés sur un sujet analogue à celui de la présente recherche. Ensuite, des suggestions ou propositions seront faites et enfin conclure.

4.1 Discussion des résultats

Selon Fremeaux (2001), publier un ouvrage portant sur les conditions de travail dans le secteur public est à la fois essentiel et audacieux. Essentiel, d'une part, parce que les services publics jouent aujourd'hui un rôle déterminant dans tous les pays. Audacieux, puisque généralement, pour bon nombre de gens, les services publics sont associés à l'image de fonctionnaires peu enclins au travail et préoccupés surtout par leurs avantages et leurs privilèges, une idée d'ailleurs plus ou moins répandue selon les époques et les couches sociales. Les conditions de travail sont relatives et peuvent diverger d'un contexte spécifique à un autre. A travers nos résultats, nous avons pu conclure, grâce aux informations que les conditions de travail sont plus ou moins relaxe, caractérisées de très bonne ambiance de travail. Malgré ce constat, les agents n'acceptent pas souvent ou toujours le fait de recevoir des ordres. Ainsi, Grant et *al.* (2002), en étudiant le comportement des agents de l'Etat, en particulier ceux des services publics anglais, mettent en évidence le caractère particulier de la motivation au travail dans le secteur public dans la mesure où ce dernier requiert certaines aptitudes de la part des employés et se situe au sein d'un environnement spécifique. Un des enseignements majeurs de la contribution revient à attirer l'attention sur les limites des incitants financiers à la motivation.

Les résultats de cette recherche montrent clairement que plusieurs sources de stress entament l'état de santé physique et psychique des employés de DCAM-Béthesda. A ces sources de stress s'ajoutent les certaines conditions ergonomiques de travail et la faiblesse de la communication interne qui participent à déclencher un certain nombre de pathologies dans la vie des employés de cette structure. En effet, les sources de stress identifiées à DCAM-Béthesda sont liées à la tâche (le délai imparti à la tâche, le degré d'exigence, conséquences des fautes administratives), au psychosocial (reconnaissance

face aux efforts), l'environnement de l'entreprise (concurrence, santé économique), au relationnel etc. Dolan et Arsenault (1983) mettent en relief la diversité des comportements face aux exigences des tâches, tout en tenant compte du fait qu'à des tâches différentes correspondent des exigences différentes. Ce modèle cognitif et conditionnel du stress au travail de Dolan et Arsenault met l'accent sur les causes intrinsèques (contrainte de temps, surcharge de travail, grande/faible difficulté de la tâche, grande/faible responsabilité, grande/faible participation aux décisions) et extrinsèques (mauvaises conditions physiques de travail, ambiguïté de carrière, insécurité d'emploi, degré de risque, iniquité de la paie, ambiguïté de rôle, conflit de rôle). Il faut aussi signaler que l'environnement de travail peut être à l'origine du stress organisationnel. Szarpak et al. (2013) nomment plusieurs stresseurs organisationnels, sans les lier à leurs conséquences. Dans ces stresseurs, se retrouvent la restriction intellectuelle, la pression du temps, les responsabilités excessives, le manque de personnel, la faible rémunération, la faible probabilité de promotion, se faire sous-estimer par le corps médical, de mauvaises conditions de travail ainsi qu'une limitation au niveau des médicaments pouvant être utilisés lors des interventions d'urgence. De la même manière Lazarus et Folkman (1984) estime que l'environnement de travail peut être une grande source de stress, mais demeure néanmoins essentiel au développement des individus puisqu'il les amène à s'adapter et à évoluer. On se rend compte que les employés de DCAM n'échappent pas aux réalités du stress dans leur profession.

Sophie et al (2005), les conséquences du stress peuvent être notables quand il n'est pas correctement géré, ou quand l'individu se sent dépassé. Ces auteurs comme plusieurs autres énumèrent les conséquences suivantes : les troubles neuropsychiques et les troubles somatiques. Anisman et al (2003) et Kroenke (2003) donnent une liste non exhaustive des troubles neuropsychiques à savoir : l'anxiété voire la dépression, la fatigue, l'irritabilité, l'énervement, l'agressivité, d'où les difficultés relationnelles, les migraines, les douleurs cervicales, les troubles du sommeil, l'indécision, la perte d'attention, la déconcentration, la négligence des règles de sécurité, etc. Nos résultats en matière des conséquences du stress sur les employés sont similaires à ceux déjà énumérés par les auteurs.

4.2 Perspectives

Au regard des observations faites sur le terrain et des données recueillies nous formulons des approches de solutions suivantes qui si elles sont venues à être prise en compte par les responsables pourraient contribuer à améliorer les conditions d'exercice de travail et par la suite participer à améliorer la santé mentale et physique du personnel de DECAM-Béthesda. Il s'agit entre autres de :

- ✓ Améliorer le cadre du travail du personnel. Il s'agit notamment d'équiper les bureaux d'outils de travail modernes, de fournir le matériel nécessaire pour favoriser le travail ;
- ✓ Développer de la considération à tout le personnel et mettre les agents dans les bonnes conditions de travail. Il est fondamental d'opter pour une gestion adéquate du personnel et d'éviter l'arbitraire dans leur traitement ;
- ✓ Renforcer la communication à travers l'amélioration du wifi, de l'élargissement l'espace de corporate, et d'ouvrir l'assemblée générale aux questions particulières sans possibilité de représailles ; et activer la boîte à suggestion ;
- ✓ Créer un point focal d'écoute et d'accompagnement psychologique du personnel ;
- ✓ Instaurer un creuset d'échange entre le délégué du personnel et les agents de façon individuelle à de recourir au service d'un psychologue de travail ;
- ✓ Régulariser de la situation des allocations familiales au personnel,
- ✓ Instaurer un mécanisme de motivation du personnel en harmonisant les avantages qui leur sont accordés et prendre des actes administratifs pour encourager les méritants ;
- ✓ Rehausser le niveau de rémunération salariale tout en leur garantissant un salaire payé à bonne date ;
- ✓ Elaborer pour le personnel le plan de carrière et restaurer leur prise en charge sanitaire.

Conclusion

Au terme de cette recherche, nous sommes parvenus à des résultats et à un certain nombre de suggestions formulées pour améliorer la santé psychique et physique du personnel de DCAM-Béthesda. Au demeurant, les sources de stress, les conditions d'exercice du travail et la communication sont des facteurs qui influencent la santé Psychique et physique du personnel en situation d'exercice. La productivité de l'entreprise dépend de l'accent mis sur la qualité du soin accordé au personnel dans l'exercice de sa profession. Ainsi, Cette réflexion montre à quel point, la psychologie et donc le psychologue de travail est indispensable pour le bien être mentale physique du personnel au travail. De recrutement, l'insertion et tout au long de la carrière des professionnel, l'entreprise a besoin des conseils du psychologue pour assurer son progrès social, économique et organisationnel durable. L'intervention du psychologue est primordiale et très capitale. Car en réalité, il est en amont et en avale dans du processus garantissant la santé intégrale au personnel dans une entreprise.

Pour le compte de ce travail, rappelons que la collecte des données est d'abord d'ordre documentaire avant la phase des entretiens avec les personnes identifiées pour le compte de la recherche. Pour parvenir à une moisson des données souhaitées, nous avons considéré le bien-être physique, social, psychologique, ainsi que le droit à la vie privée et à la dignité des enquêtés. La confidentialité la plus totale, qui va de soi en recherche sociale, a été assurée à tous nos enquêtés. Quant aux difficultés rencontrées, elles sont d'ordre documentaire. Ainsi, les données obtenues ont purement lien aux rapports d'activités. Elles concernent ensuite la méthodologie et l'indisponibilité de certains acteurs à nous fournir les renseignements et informations utiles. Ces difficultés ont été contournées grâce à la patience de l'enquêteur.

Des résultats issus de notre investigation, il est révélé que les chefs d'équipe de la structure développent des stratégies contextuelles pour inciter le degré de motivation du personnel. L'amélioration de la performance de l'action publique et le souci de redorer l'image des organisations publiques semblent être à l'origine de toutes les réformes entreprises dans les secteurs privés durant ces dernières années. Afin de répondre rapidement aux évolutions de l'environnement, les organisations peuvent recourir à

différentes formes de la relation de travail afin d'accroître la flexibilité des agents. Ces derniers constituent une ressource stratégique clé, source d'avantages concurrentiels durables.

Il convient donc de gérer et de former régulièrement cette ressource afin qu'elle contribue à la réalisation des objectifs de l'entreprise. On peut donc conclure que la motivation au travail du personnel est due à l'anticipation sur les besoins des travailleurs de la structure.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Abord de Chatillon E., Bachelard O. Moscarola J. (2006b), « Conditions de travail et nouvelles pathologies : des contingences sectorielles et personnelles », Revue management et avenir, N° 10, p. 101 114.

Alis D. (2010), « Le travail émotionnel des salariés en contact avec le public : prévenir les risques de dissonance », Acte du 21ème Congrès AGRH, Saint-Malo.

Alis D., Dumas M., Poilpot-Rocaboy G. (2010), Risques et souffrances au travail, Paris, Dunod.

Alis D., Dumas M., Poilpot-Rocaboy G. (2010), Risques et souffrances au travail, Paris, Dunod.

Anisman H, Merali Z. Cytokines (2003) stress and depressive illness: brain-immune interactions. Ann Med; 35: 2-11.

Butow PN, Hiller JE, Price MA, Thackway SV, Kricker A, Tennant CC (2000). Epidemiological evidence for a relationship between life events, coping style, and personality factors in the development of breast cancer. J Psychosom Res 2000 ; 49 : 169-81.

Clément Fournier (2015) : Les Conséquences du Stress au Travail sur la Santé https://youmatter.world/fr/stress-travail-sante-consequences-causes/ 04.11.2019 à 23h56

CNESSTQ (2017). « Statistiques sur les lésions attribuables au stress en milieu du travail 2012-2015, 1er trimestre 2017 » Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail du Québec. En ligne : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Pages/accueil. aspx consulté ce 10/01/2020 à 13h03

Fauvel JP, Quelin P, Ducher M, Rakotomalala H, Laville M.(2001) Perceived job stress but not individual cardiovascular reactivity to stress is related to higher blood pressure at work. Hypertension 2001 ; 38 : 71-5.

Folkow B (2001). Mental stress and its importance for cardiovascular disorders; physiological aspects, ″from-mice-to-man″. Scand Cardiovasc J; 35 : 163-72.

Guérin F., Laville A., Daniellou F., Duraffourg J., Kerguelen A. (2001), « Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie », ANACT Éditions, Lyon.

Gupta MA, Gupta AK. (2003) Psychiatric and psychological co-morbidity in patients with dermatologic disorders: epidemiology and management. Am J Clin Dermatol ; 4 :833-42.

Henri Judicaël Kanhonou (2010), La problématique du travail des enfants dans l'arrondissement de Godomey, Université d'Abomey Calavi - Maitrise 2010

Igalens J. (1999), « Amélioration des conditions de travail », in Le Duff, R.(dir.), Encyclopédie de gestion et du management, Paris,Dalloz,P.1234-1235.

Ipsos Reid. (2012). Sondage sur la santé et la sécurité psychologiques. Consulté le 7 juillet 2017 à 18h08mn de http://www.strategiesdesantementale.com. Sité par DAKPOGAN Margeolex Bignon

Kantangni F. Akpondehou (2010), éducation alternative accélérée : réalités et perspectives, Université d'Abomey Calavi - Maitrise 2010

Karasek, R., et Theorell, T. (1990). Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Kassel J.D., Stroud LR, Paronis CA (2003). Smoking, stress, and negative affect: correlation, causation, and context across stages of smoking. Psychol Bull; 129: 270-304.

Kroenke K (2003). Patients presenting with somatic complaints: epidemiology, psychiatric comorbidity and management. Int J Methods Psychiatr Res; 12: 34-43.

Lazarus, et Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York : Springer.

Loi no 98-004 du 27 janvier 1998, portant code du travail

Lynch J, Krause N, Kaplan GA, Salonen R, Salonen JT (1997). Workplace demands, economic reward, and progression of carotid arteriosclerosis. Circulation ; 96 : 302-7.

M. Mrabet (2018), Définitions, approches et concepts en santé publique. Master USSAC

Margeolex B. Dakpogan (2019) : importance du soutien social au travail : cas de la Direction du Système d'Information (DSI) du port autonome de Cotonou (PAC). Rapport de stage de licence.

Maxime Blanchette (2018), Les stresseurs et les impacts biopsychosociaux du stress au travail chez les techniciens ambulanciers paramédics du Québec. Mémoire de master à l'Université du Québec à Chicoutimi.

OMS (2012). Projet de douzième programme général de travail de l'OMS Projet soumis aux comités régionaux pour discussion en 2012 https://www.who.int/about/resources_planning/draft_gpw_for_reg_committees_2012_fr.pdf consulté ce 09/01/2020 à 17h04

Ouellet A (1982). Processus de recherche : une approche systémique, Sillet les presses de l'université de Québec, p.14

Peretti J.M. (2002), Ressources Humaines, Vuibert, 586p.

Rachèle Hébert (2015), Étude sur les facteurs de stress liés au contexte de travail des techniciens ambulanciers paramédics du Québec, Mémoire de master.

Sari Mansour (2012), l'influence des conditions de travail sur le stress professionnel du personnel en contact avec la clientèle : le cas du secteur hôtelier en Syrie

Savall H. (1989), Enrichir le travail humain : l'évaluation économique, 2e édition augmentée (1ère Edition, 1975), Paris, Economica, 275 p.

Schnall PL, Schwartz JE, Landsbergis PA,Warren K,Pickering TG(1992). Relation between job strain, alcohol, and ambulatory blood pressure. Hypertension 19 : 488-94.

Selye H. (1956), The Stress of Life. New York : McGraw-Hills.

Sophie Gonthier, MichelDucher, Jean-PierreFauvel (2005), Comment évaluer le stress ? Conception d'un questionnaire par analyse lexicométrique destiné à évaluer le stress chez les sages-femme. mt, vol. 11, n° 2, mars-avril 2005

Trépo G. (1997), « Conditions de travail et expression du personnel », in Encyclopédie de Gestion, Y. Simon P. Joffre (Eds.), Economica, tome 1.

W.B. Cannon (1929), Bodily changes in pain, hunger, fear and rage: An accoum of recent researches into the function of emotional excitement, New York, NY Appleton

Whannou L. (2012), « Etude des conditions de travail du personnel du Port Autonome de Cotonou », Mémoire, UAC, DPSE, Psychologie de vie Sociale et Professionnel.

ANNEXES

QUESTIONNAIRE ET GRILLE D'ENTRETIEN D'ENQUETE

Je suis Camille YABI, étudiant Psychologue en stage à DCAM-BETHESDA. Je travaille sur l'amélioration des conditions de travail à DCAM. J'aborde précisément les agents et les facteurs du stress, les conditions ergonomiques du travail et la communication au sein de la structure. Merci de nous aider à renseigner ce questionnaire dans le but d'atteindre notre objectif de stage.

NB : les informations que vous fournirez resteront strictement confidentielles. Elles ne seront jamais partagées ni divulguées à une tierce.

Nom et prénoms :

……..……

Avez-vous une idée du stress lié au travail ☐ Oui ☐ Non

A. Les facteurs possibles de stress

1. Tâche

Disposez-vous d'un cahier de charges spécifique ? Oui ☐ Non ☐

Parvenez- vous à terminer vos tâches dans le délai imparti ? Oui ☐ Non ☐

Parfois ☐

Quel est le degré d'exigence de votre travail ? Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐

Comment supportez-vous les conséquences des fautes ou erreurs administratives ?

Bien ☐ Difficile ☐ Parfois bouleversé mais on fait avec ☐

Quel est la fréquence de la pression au travail ? Répétitive ☐ Monotone ☐

Temporelle ☐

2. Organisation du travail

Ambiguïté de rôle : Oui ☐ Non ☐

Mission mal définie : Oui ☐ Non ☐ Parfois ambiguë ☐

Responsabilité : Claire ☐ Floue ☐

3. Psychosocial

Reconnaissance face de vos efforts : Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐ Verbal ☐

Financier

Soutien des collègues : Forte ☐ Faible ☐

Soutien de la hiérarchie : Fort ☐ Faible ☐ Oui mais lent ☐ Moyen ☐

Management : Participatif ☐ Peu participatif ☐

Style de leadership : Autoritaire ☐ Participatif ☐ De service ☐
peu participatif ☐

4. Environnement de l'entreprise

Concurrence : Forte ☐ Faible ☐
Santé économique de l'entreprise : Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐
inquiétante ☐ Aucune idée ☐ Parfois retard salaire ☐

5. Personnel

Promotion au sein du Département : Oui ☐ Non ☐ Oui mais limité ☐
Disposez-vous d'un plan de carrière ? Oui ☐ Non ☐ Oui mais théorique/à la bouche ☐
Quels sont les évènements de vie qui ont bouleversé votre travail : Décès d'un proche ☐
Maladie ☐ Naissance ☐ Divorce ☐ Non ☐ Difficulté au foyer ☐
Disposez-vous du temps en dehors de votre travail ? Oui ☐ Non ☐ Heures supplémentaires ☐

6. Demande ou pression psychologique

Niveau d'exigence dans la réalisation des tâches : Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐
Exigence de la qualité : Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐
Complexité des tâches : Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐

7. Latitude décisionnelle

Degré d'autonomie : Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐
Capacité de contrôler votre tâche : Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐
Capacité à décider de comment effectuer une tâche : Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐
Directif ☐
Possibilité de choisir son propre rythme de travail : Forte ☐ Faible ☐ Moyen ☐
Rythme de travail : Acceptable ☐ Fort ☐ Faible ☐ Moyen ☐
Variable ☐

8. Récompense attendue

Êtes-vous satisfaits de votre rémunération ? Oui ☐ Non ☐ Acceptable ☐

Y a-t-il des perspectives de promotion dans le travail ? Oui ☐ Non ☐ Oui, mais verbal ☐

Votre emploi est-il sécurisé ? Oui ☐ Non ☐ Aucune idée ☐ Cotisation improbable ☐

B. Agent de stress

1. La personne du travailleur

Etat de la santé : Bon ☐ Indisposé déclaré ☐ passable ☐ Fatigue ☐

Type de tempérament : Sanguin ☐ Colérique ☐ Mélancolique ☐ Flegmatique ☐

Introvertis ☐ Extravertis ☐

Arrivez-vous au bureau à l'heure : Oui ☐ Non ☐ Souvent ☐ Pas tout le ☐ temps

Sinon justifiez votre raison :

……

……

…….

2. **Relationnel** :

Avez-vous des amis au travail ? Oui ☐ Non ☐

Etes-vous sur le forum de discussion des agents de Département ? Oui ☐ Non ☐ CODIR ☐

Rendez-vous compte à votre hiérarchie ? Oui ☐ Non ☐ Pas d'exigence de rapport ☐

Si oui par quels moyens ?

……

……

……

3. Groupe social :

Quelle est la nature de la cohésion dans votre service et dans la structure ?

Avez-vous noté des conflits au sein de l'organisation ? Si oui quelles sont les formes observées (Intergroupe, interpersonnel)

Y a-t-il de sollicitations pour le soutien d'un agent ? Oui ☐ Non ☐ Si oui, lesquelles ?

4. Vie professionnelle et environnement social

Merci de décrire l'ambiance dans laquelle vous exercez votre emploi :

Quelle est la qualité de vie que vous menez dans le service et dans la structure ?

Décrivez un peu comment vous percevez le style de management/leadership dans l'organisation

Découvrez-vous des clivages inter ethniques ou religieux ? Oui ☐ Si ☐ Oui décrivez un peu

C. Santé au travail

Quelles sont les types de maladies dont vous souffrez ? Et comment vous les expliquez ?

Avez-vous une prise en charge sanitaire au service ? Oui ☐ Non. ☐ Sinon comment cette situation vous affecte-t-il ?

Y a-t-il un agent de santé qui prend soin de vous au service ? Oui ☐ Non ☐

Quelle est la procédure pour se faire soigner au service ?

Quels sont les maux que vous souffrez et dont l'origine est liée à votre arrivée dans cette structure ?

Avez-vous subit un accident de service une fois ? Oui ☐ Non ☐ Si oui, comment cela a-t-il été géré ?

D. Conditions ergonomiques de travail

1. Eclairage et aération

Votre bureau est bien éclairé ? Oui ☐ Non ☐

L'air circule t'il bien ? Oui ☐ Non ☐

Y a-t-il d'odeurs qui vous perturbent ? Oui ☐ Non ☐ Bruits des engins ☐

2. Espace, propreté et meuble

Votre bureau est-il spacieux ? Oui ☐ Non ☐ Acceptable ☐

Etes-vous à l'aise dans votre espace de travail ? Oui ☐ Non ☐ Acceptable ☐

Les chaises de votre bureau vous sont-elles adéquates ? Oui ☐ Non ☐
Le bureau ou la table est-il adéquate pour vous Oui ☐ Non ☐ Acceptable ☐
Ne sait pas ☐

3. **Outils de travail**

Quels sont les différents outils de travail que vous disposez pour votre travail ? Merci de les lister

Etes-vous habituez à leur utilisation ? Oui ☐ Non ☐ Sinon quelles sont les dispositions qui ont été prises pour vous aider à les maîtriser?

4. **Santé liée à l'ergonomie au travail**

Quels sont les différentes malaises que vous ressentez du faites des conditions environnementales du travail ?

Quels sont les maux dont vous souffrez avec l'utilisation de l'ordinateur ?

Quelles dispositions sont –elles prises pour les corriger ?

E. Communication

1. **Espace d'expression**

Quels sont les différents espaces mis en place pour vous permettre de vous exprimer par rapport à vos ressentis liés au travail ?

Quelles sont les formes de communication qui se pratiquent dans votre service ?

Etes-vous toujours au parfum des informations ? Oui ☐ Non ☐ Pas toujours ☐
Sinon qu'est-ce que cela crée en vous ?

Quels sont les outils ou moyens de communication que vous disposez pour communiquer avec votre hiérarchie ?

Quelles sont vos propositions pour l'amélioration des conditions de travailleurs ?

Table de matière

DEDICACE ... 3
REMERCIEMENTS ... 4
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES ... 5
Liste des Tableaux ... 6
Liste des Figures ... 6
Résumé ... 7
Introduction ... 8
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL ET DEROULEMENT DU STAGE ... 10
1.1 Description du cadre institutionnel ... 10
1.1.1 Situation géographique de DCAM-BETHESDA ... 10
1.1.2. Présentation de la structure d'accueil ... 10
1.1.2.1 Historique, vision, domaines d'intervention et d'expertise de DCAM-BETHESDA ... 10
1.1.2.2- Organisation et fonctionnement de DCAM-BETHESDA ... 13
1.2 Déroulement du stage ... 15
1.2.1 Objectifs du stage ... 15
1.2.2 Exécution et acquis de stage ... 16
I.2.2.2 Acquis et apports ... 17
1.2.2.3 Les difficultés ... 18
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE ... 20
2.1 Cadre théorique de la recherche ... 20
2.1.1 Enoncé du problème, hypothèses et objectifs ... 20
2.1.1.2 Hypothèses de la recherche ... 23
2.1.1.2.1 Hypothèse générale ... 24
2.1.1.2.2 Hypothèses spécifiques ... 24
2.1 .1 .3 Objectif de l'étude ... 24
2.1.1.3.1 Objectif général de l'étude ... 24
2.1.1.3.2 Objectifs spécifiques ... 24
- relever le cadre organisationnel de DCAM-Bethesda handicapant l'expression libre du ressentis des travailleurs. ... 24
2.1.1.4 Intérêts de la recherche ... 24
2.1.1.5 Clarification des concepts et revue de littérature ... 25
2.1.1.5.1 Clarification des concepts ... 25
2.2 Approche méthodologique de la recherche ... 32
2.2.1 Nature de l'étude ... 32
2.2.2 Groupes cibles et échantillonnage ... 32

2.2.2.1 Groupes cibles 32
2.2.3 Techniques et outils de collecte des données 33
2.2.3.1 Recherche documentaire 33
2.2.3.2 L'observation 34
2.2.3.3 L'administration du questionnaire 34
2.2.3.4 L'entretien 34
2.2.4 Techniques de traitement et d'analyse des données 35
CHAPITRE III : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS DE LA RECHERCHE 37
3.1 Les sources de stress à DCAM-Béthesda et conséquence sur la santé du personnel 37
3.3 Les conditions du travail à DCAM-Béthesda et conséquences sur la santé du personnel 43
3.4. Espaces pour le personnel de DCAM-Bethesda pour exprimer ses ressentis liés aux exigences de son travail 47
CHAPITRE IV : DISCUSSION DES RESULTATS ET PERSPECTIVES 49
4.1 Discussion des résultats 49
4.2 Perspectives 51
Conclusion 52
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 54
ANNEXES 58
Table de matière 64