



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère d'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Ecole Supérieure de Management Tlemcen



Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme de master en sciences de gestion

Spécialité : Management et stratégies des entreprises

L'impact de la gestion du stress professionnel sur la performance des employés

Etude de cas : District Naftal GPL Tlemcen

Réalisé par : **BOUDAUD Imad Eddine & GUENFOUD Abdel Illah**

Soutenu le : **22/06/2023**

Devant le Jury composé de :

Nom & Prénom	Grade	Qualité
▪ RAHALI Souad	MCA	Présidente
▪ CHENINI Moussa	MCA	Encadrant
▪ AHMED BELBACHIR Wafa	MCA	Examinatrice

Année universitaire : 2022 - 2023

Remerciements

Le Prophète Muhammad *qu'Allah le comble de Ses éloges et de Ses salutations bénies a dit : « Ne remercie pas Allah celui qui ne remercie pas les gens. »*

Avant toute chose, nous tenons à exprimer nos gratitudee infiniee envere **Allah**, le Tout-Puissant, pour nous avoir accordé la santé, la persévérance et les ressources nécessaires pour mener à bien ce travail de recherche. Sa guidance divine a été la lumière qui a éclairé notre chemin tout au long de cette aventure académique.

Ensuite, nous souhaitons exprimer nos sincères reconnaissances au **Dr. Moussa CHENINI**, notre encadrant, pour sa précieuse assistance, son soutien inestimable et son expertise tout durant de l'élaboration de ce mémoire. Nous tenons également à adresser nos chaleureux remerciements à **M. Chakib KHEDIM**, notre tuteur de stage au sein de l'entreprise **District Naftal GPL Tlemcen**. Ses connaissances approfondies et ses perspectives pratiques et professionnelles ont grandement contribué à enrichir notre compréhension du sujet abordé.

Un remerciement spécial est également adressé au **Dr. Ali IZNASNI** pour son encadrement impressionnant et ses précieuses contributions tout au long de cette étude. Son expertise et ses critiques constructives ont joué un rôle significatif dans l'amélioration de notre méthodologie de recherche et ont renforcé la qualité globale de notre travail. Sa dévotion indéfectible et ses conseils avisés ont été d'une importance capitale pour orienter notre recherche.

Nous sommes également profondément reconnaissants envers le groupe d'enseignants qui jouaient un rôle essentiel dans notre formation en Management tout au long de nos cinq années à l'école. Leur dévouement à transmettre leur savoir et à favoriser notre développement était une source d'inspiration.

Enfin, nous tenons à exprimer nos sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce travail. Leur participation et leur soutien étaient précieux pour mener à bien ce projet.

Que chacun trouve ici l'expression de notre profonde gratitude et de notre reconnaissance.

Dédicace

Je tiens à dédier ce mémoire à mes parents, qui ont été mes piliers tout au long de mon parcours académique. Leur amour, leur soutien et leurs encouragements ont été une source inépuisable de motivation. Merci de croire en moi et de m'avoir toujours poussé à donner le meilleur de moi-même.

Je souhaite également dédier ce mémoire à mes chers frères Soufiane et Mohammed Nacim. Votre soutien constant, vos conseils avisés et votre présence ont été précieux pour moi. Merci d'avoir toujours été là pour moi, peu importe les défis auxquels j'ai dû faire face.

À mes amis Fethallah, Abderrahmane et Mohammed, je vous adresse ma reconnaissance sincère. Vos encouragements, nos discussions stimulantes et notre amitié indéfectible ont contribué à rendre ce parcours académique plus agréable et significatif. Merci d'avoir partagé ces moments avec moi.

Un remerciement spécial à mon binôme Imad Eddine. Notre collaboration a été fructueuse, et je suis reconnaissant pour ton dévouement, ta persévérance et ta contribution précieuse à ce mémoire. Ensemble, nous avons relevé les défis et progressé vers notre objectif commun.

Enfin, je souhaite exprimer ma gratitude à mes camarades et mon groupe d'amis au sein de l'école supérieure. Younes, Maya, Ouissem, Ilyes, Razane, Djamel, Kamilia, Ghizlene et tous les autres, vous avez rendu cette expérience d'apprentissage enrichissante et mémorable. Votre camaraderie, vos échanges et votre soutien mutuel ont été une source d'inspiration.

À tous les membres de ma famille et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à mon parcours académique, je vous adresse mes sincères remerciements. Vos encouragements, votre soutien et votre amitié ont joué un rôle crucial dans ma réussite. Merci d'avoir été là à chaque étape de ce voyage.

Abdel Illah Guenfoud

Dédicace

Je souhaite exprimer ma profonde reconnaissance et ma gratitude envers les personnes qui ont joué un rôle essentiel dans la réalisation de ce projet de fin d'études. Leur soutien indéfectible et leur contribution précieuse ont été des piliers tout au long de ce parcours.

Ma chère maman, mon cher père et ma chère sœur Radjae je vous dédie ce mémoire avec tout mon amour et ma reconnaissance. Votre soutien inconditionnel, vos encouragements constants et votre confiance en moi ont été la force qui m'a permis de surmonter les défis rencontrés sur ce chemin.

À mon binôme, GUENFOUD Abdel Illah, je dédie une part très importante de cette réussite. Notre collaboration étroite, notre travail d'équipe et notre soutien mutuel ont été les fondements de ce projet. Sa détermination et sa persévérance ont été une source d'inspiration constante.

Je n'oublie pas de dédier cette mémoire à mes grands-parents, qui m'ont toujours inspiré par leur sagesse et leur amour inconditionnel. Votre héritage et vos valeurs ont façonné ma personnalité et m'ont guidé dans ce parcours.

À mon oncle Samir, mon oncle Abdelkader et leurs familles, mon oncle Hichem, mes tantes, je souhaite exprimer ma gratitude. Votre soutien moral, vos précieux conseils et votre confiance ont été d'une importance capitale dans la réalisation de ce projet. Je vous suis reconnaissant pour votre encouragement constant et votre bienveillance.

À mon meilleur ami, Walid, je vous remercie du fond du cœur. Vos encouragements sans faille, votre soutien indéfectible et votre amitié sincère ont été des piliers tout au long mon parcours. Vous avez toujours cru en moi et vous m'avez poussé à donner le meilleur de moi-même. Enfin, à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce projet, je vous adresse mes plus sincères remerciements. Votre soutien, vos idées et votre présence ont été des éléments clés pour mener à bien ce travail. Que cette dédicace reflète ma reconnaissance profonde envers chacun de vous. Que Dieu, Allah, vous bénisse tous et vous comble de ses bienfaits.

Imad Eddine BONDAROU

Résumé

Pour déterminer la relation entre la gestion du stress professionnel, à la fois sur le plan organisationnel et individuel, et la performance des employés, notre étude a adopté une méthode quantitative spécifique et unique en utilisant un questionnaire composé d'une combinaison cohérente et intégrée de modèles de mesure des deux variables étudiées. Le questionnaire a été administré à un échantillon de 106 employés et comportait 40 items liés aux facteurs qui influencent la gestion organisationnelle et individuelle du stress professionnel. Ces facteurs comprenaient la charge de travail, le contrôle décisionnel et l'autonomie, le soutien social au travail, les récompenses, le stress individuel ainsi que les mécanismes de défense et d'adaptation. L'impact de chacune de ces variables sur la performance a été étudié, et cette dernière a été mesurée par une échelle spécifique dans le même questionnaire. Après la collecte des données, celles-ci ont été analysées à l'aide du logiciel statistique SPSS version 23. Les résultats ont révélé que l'impact de chaque facteur variait d'un individu à l'autre et d'une organisation à l'autre et que la gestion du stress au travail a un impact significatif sur l'amélioration de la performance des employés. De plus, il a été conclu que la meilleure approche pour gérer le stress professionnel consiste à combiner de manière intégrée les approches individuelle et organisationnelle, en fonction des capacités et des objectifs de chaque organisation, afin d'améliorer l'efficacité des travailleurs et d'atteindre une performance professionnelle optimale.

Mots clés : Charge de travail, Contrôle décisionnel, Autonomie, Soutien social, Récompenses, Mécanismes de défense et d'adaptation.

Abstract

To determine the relationship between professional stress management, both at the organizational and individual levels, and employee performance, our study adopted a specific and unique quantitative method using a questionnaire consisting of a coherent and integrated combination of measurement models for the two variables under investigation. The questionnaire was administered to a sample of 106 employees and consisted of 40 items related to factors influencing organizational and individual management of professional stress. These factors included workload, decision-making control and autonomy, social support at work, compensation, individual stress, as well as defense and coping mechanisms. The impact of each of these variables on performance was studied, and performance was measured using a specific scale within the same questionnaire. After data collection, the data were analyzed using the statistical software SPSS version 23. The results revealed that the impact of each factor varied from individual to another and from organization to another, and that stress management at work has a significant impact on improving employee performance. Furthermore, it was concluded that the best approach to managing professional stress is to integrate individual and organizational approaches, based on the capabilities and aims of each organization, in order to enhance worker effectiveness and achieve optimal professional performance.

Keywords: Workload, Decision-making control, Autonomy, Social support, Compensation, Defense and coping mechanisms.

ملخص

بغرض تحديد العلاقة بين تسيير توتر العمل بنوعيه التنظيمي والفردي وكفاءة العمال، تبنت دراستنا طريقة كمية خاصة وفريدة، وذلك باستعمال استبيان قائم على توليفة متناسقة ومتكاملة من نماذج قياس المتغيرين المدروسين. ووجه الاستبيان إلى عينة مكونة من 106 عامل، واحتوى 40 عنصرا وألم بعوامل تتحكم في التسيير التنظيمي والفردي لتوتر العمل وهي عبء العمل، التحكم في القرارات والاستقلالية، الدعم الاجتماعي في العمل، المنح والأجور، التوتر الفردي ووسائل الدفاع والتأقلم، حيث تم دراسة تأثير كل واحد من هذه المتغيرات على الكفاءة المهنية والتي تم قياسها في نفس الاستبيان وفق سلم قياس خاص. بعد جمع المعطيات تم تحليلها عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 23، وتم التوصل إلى أن تأثير كل عامل يتفاوت من فرد لآخر ومن مؤسسة لأخرى وأن لتسيير التوتر في العمل أثر كبير في تطوير كفاءة العمال. كما أظهرت النتائج في الأخير أن أفضل طريقة لتسيير توتر العمل هو عن طريق الدمج المتكامل للطرق الفردية والتنظيمية مع ما يتلاءم مع قدرات وأهداف كل مؤسسة لتحسين كفاءة العمال وبلوغ الفعالية المهنية.

الكلمات المفتاحية: عبء العمل، التحكم في اتخاذ القرارات، الاستقلالية، الدعم الاجتماعي، المنح والأجور، وسائل الدفاع والتأقلم.

Liste des abréviations

Abréviation	Signification
COVID-19	Corona Virus Disease 2019
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
GAS	General Adaptation Syndrome
JD-R	Job Demands-Resources
OMS	Organisation mondiale de la santé
EU-OSHA	Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail
CCHST	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
APA	American Psychological Association
NIOSH	National Institute for Occupational Safety and Health
OIT	Organisation internationale du travail
JCQ	Job Content Questionnaire
QSLT	Questionnaire sur le stress lié au travail
COR	Modèle de la conservation des ressources
APT	Analyse Psychodynamique du Travail
DCS	Modèle de Demande-Contrôle-Soutien social
IPE	Modèle de l'interaction personne-environnement
JCQ	Modèle d'entretien Job Content Questionnaire
ITaMaMI	Individu-Tâche-Matériel-Milieu
GPL	Gaz de pétrole liquéfié
GPL/c	Gaz de pétrole liquéfié Carburant
DR	Centre de Dépôt et de Relais
TCR	Tableau compte résultat
CDT	Charge de travail
CDA	Contrôle décisionnel et l'autonomie
SST	Soutien social au travail
Rcp	Récompenses
SI	Stress individuel
MDD	Mécanismes de défense
EVP	Evaluation de performance
GSP	Gestion du stress professionnel

Liste des tableaux

N°	Titre	Page
1	Des études précédentes sur la gestion du stress professionnel par ordre chronologique	20
2	Quatre études algériennes récentes sur le stress professionnel	32
3	Etudes algériennes sur le stress professionnel pendant le Coronavirus	37
4	Comparaison entre les définitions du stress professionnel	43
5	Sources interpersonnelles du stress au travail.	49
6	Sources environnementales du stress au travail.	51
7	Les effets du stress professionnel sur la santé.	56
8	Les conséquences du stress professionnel sur la performance des employés.	58
9	Définitions de la gestion du stress professionnel selon l'approche organisationnelle.	63
10	Définitions de la performance professionnelle	78
11	Les Fréquence de la répartition de l'échantillon selon le genre.	97
12	Les fréquences de la répartition d'échantillon selon l'âge.	98
13	Les fréquences de la répartition d'échantillon selon le degré hiérarchique.	99
14	Répartition catégorique des salariés	99
15	Les fréquences de la répartition de l'échantillonnage selon de l'ancienneté de l'occupation	101
16	Approche, variables mesurées et modèles utilisés dans le questionnaire	104
17	Les limitations de chaque modèle utilisé dans le questionnaire	105
18	Variables et Items du questionnaire utilisé dans l'enquête	106
19	Résultat du test de coefficient Alpha de Cronbach	109
20	Résultats du test Bipartition	110
21	Statistiques de Bipartition.	111
22	La variance et le coefficient de variation pour le premier axe « CDT »	113
23	La variance et le coefficient de variation pour le sixième axe « MDD »	114
24	La variance et le coefficient de variation pour le septième axe « EVP »	115
25	Corrélation entre EVP et CDT	118
26	Corrélation entre EVP et CDA	119
27	Corrélation entre EVP et SST	119
28	Corrélation entre EVP et Rcp	120
29	Corrélation entre EVP et SI	121
30	Corrélation entre EVP et MDD	122

31	Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de la CDT sur la performance au niveau de signification de 5%	124
32	Coefficients de régression pour l'impact de la CDT sur la performance	124
33	Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de le CDA sur la performance au niveau de signification de 5%	125
34	Coefficients de régression pour l'impact de la CDA sur la performance	126
35	Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de le SST sur la performance au niveau de signification de 5%	127
36	Coefficients de régression pour l'impact du SST sur la performance	127
37	Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact des Rcp sur la performance au niveau de signification de 5%	128
38	Coefficients de régression pour l'impact des Rcp sur la performance	128
39	Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de SI sur la performance au niveau de signification de 5%	129
40	Coefficients de régression pour l'impact de SI sur la performance	130
41	Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de MDD sur la performance au niveau de signification de 5%	130
42	Coefficients de régression pour l'impact de MDD sur la performance	131

Liste des figures

N°	Titre	Page
1	Modèle conceptuel du syndrome général d'adaptation de Selye	7
2	Le modèle de demande-contrôle	8
3	Le modèle transactionnel du stress selon Lazarus et Folkman (1984)	10
4	Comparaison entre des caractéristiques propres au leader transactionnel et à ceux du leader transformationnel	14
5	Le modèle "exigences-ressources du travail" sur base des travaux de Demerouti et al. (2001)	17
6	Le modèle "exigences-ressources du travail" enrichi des "ressources personnelles" et du "modelage du travail" sur base des travaux de Bakker et al (2014)	18
7	Les conséquences du stress au travail sur le plan organisationnel	30
8	Les causes du stress au travail	44
9	Effets du stress professionnel sur la santé	55
10	Courbe d'utilité de la réaction au stress d'après Yerkes-Dodson (1906)	60
11	Balance effort- récompense du modèle de Siegrist	69
12	Méthode de I T A M A M I	77
13	Alliance performance professionnelle	80
14	Variables influençant la performance professionnelle	84
15	Logo Naftal	87
16	Siège local de District GPL Naftal Tlemcen sur la carte géographique	90
17	Siège local de District GPL Naftal Tlemcen par vu aérienne	90
18	Schéma d'activité du district GPL Tlemcen	92
19	Histogramme conique des chiffres d'affaires du district GPL Tlemcen de 2016 au 2020	93
20	Organigramme de District Naftal GPL Tlemcen	94
21	Diagramme en colonnes représentant la répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge	98
22	Répartition de l'échantillon selon le degré hiérarchique	100
23	Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté d'occupation	102
24	Modèle de l'étude	132
25	Diagramme en colonnes représentant la répartition des réponses sur les conséquences du stress	137
26	Diagramme en colonnes représentant la répartition des suggestions des employés sur la gestion du stress professionnel	139

Sommaire

Introduction général	1
Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures	5
Section 01 : Une revue chronologique des études précédentes sur la gestion du stress professionnel.....	6
Section 02 : Synthèse des études sur la gestion du stress professionnel en Algérie.....	26
Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel	40
Section 01 : Etat de l'art sur le stress professionnel : Définitions et approches d'étude.....	41
Section 02 : Outils de mesure du stress professionnel et son impact sur la performance...	67
Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique	86
Section 01 : Cadre de l'étude empirique	87
Section 02 : Analyse des données et résultats.....	109
Conclusion générale	145

Introduction générale

Introduction générale

Le domaine du management en générale, et celui des ressources humaines en particulier, occupe une place centrale dans le bon fonctionnement des organisations, quel que soit leur secteur d'activité. Les gestionnaires et les professionnels des ressources humaines sont responsables de veiller à ce que les employés disposent des conditions de travail adéquates pour atteindre leurs objectifs et contribuer à la réussite de l'entreprise.

Cependant, dans un environnement professionnel en constante évolution, la gestion du stress professionnel est devenue une préoccupation majeure. Le stress au travail peut être causé par une variété de facteurs de différentes nature et incluent des différents aspects. Il est donc essentiel de comprendre comment une gestion efficace du stress, tant au niveau organisationnel qu'individuel, peut influencer la performance des employés.

Au niveau organisationnel, cela implique de mettre en place des politiques et des pratiques visant à réduire les facteurs de stress liés à l'environnement de travail, à favoriser un climat de travail positif et à fournir des ressources et un soutien adéquats aux employés. Au niveau individuel, il s'agit d'aider les employés à développer des compétences de gestion du stress, à adopter des stratégies d'adaptation efficaces et à promouvoir leur bien-être global.

Dans cette optique, il est essentiel que les managers et les professionnels des ressources humaines soient bien informés sur les stratégies et les pratiques de gestion du stress professionnel. Ils doivent être en mesure d'identifier les sources de stress au travail, de mettre en place des mesures préventives et d'intervenir de manière appropriée pour atténuer les effets néfastes du stress sur les employés.

➤ **Problématique de l'étude**

La problématique centrale de cette étude est la suivante : "**Comment la gestion efficace du stress professionnel, à la fois au niveau organisationnel et individuel, influence-t-elle la performance des employés ?**"

Cette problématique nous permettra d'explorer les différentes dimensions de la gestion du stress professionnel, en mettant l'accent sur les pratiques organisationnelles et individuelles, et d'analyser leur impact sur la performance des employés.

Afin de résoudre cette problématique de manière structurée et efficace, nous pouvons poser les questions secondaires résultant de la question principale ainsi :

- Quelles sont les dimensions de la gestion du stress professionnel, tant au niveau organisationnel qu'individuel ?

Introduction générale

- Quels sont les facteurs organisationnels et individuels qui contribuent au stress professionnel ?
- Quelles sont les stratégies et les pratiques de gestion du stress professionnel ?
- Comment ces différentes dimensions, facteurs et stratégies influencent-ils la performance des employés ?

➤ **Hypothèses de l'étude :**

Pour mieux cerner les préoccupations suscitées, nous nous sommes appuyés sur l'hypothèse suivante :

Hypothèse principale (H) : La gestion efficace du stress professionnel est positivement liée à la performance des employés.

Pour répondre à notre hypothèse principale, nous avons établi deux hypothèses spécifiques en fonction des approches organisationnelle et individuelle adoptées dans notre étude. La première hypothèse se décline en quatre sous-hypothèses, tandis que la deuxième hypothèse est unique.

- **H.1 :** La mise en place de pratiques de gestion organisationnelle du stress professionnel améliore la performance des employés.
 - H1.1 :** Une réduction de la charge de travail excessive est positivement associée à une amélioration de la performance des employés.
 - H 1.2 :** Un niveau élevé de contrôle décisionnel et d'autonomie accordé aux employés est positivement lié à une meilleure performance au travail.
 - H 1.3 :** Un soutien social au travail adéquat favorise une augmentation de la performance des employés.
 - H.1.4 :** La reconnaissance des employés par le biais de récompenses appropriées est associée à une amélioration de la performance au sein de l'organisation.
- **H.2 :** La gestion individuelle du stress professionnel, par l'identification des facteurs de stress et l'amélioration des mécanismes de défense a un impact positif sur la performance des employés.

➤ **Importance de l'étude**

Tout d'abord, la performance des employés est cruciale pour le succès et la compétitivité des organisations. Comprendre comment la gestion du stress professionnel peut influencer positivement cette performance revêt une importance stratégique pour les entreprises. En outre, le stress professionnel est devenu un problème inquiétant dans le monde du travail, affectant la santé, le bien-être et la productivité des employés. Cette recherche vise à approfondir notre

Introduction générale

compréhension de ce phénomène dans le contexte algérien, afin de trouver des solutions efficaces pour atténuer ses effets négatifs. En mettant en évidence les meilleures pratiques de gestion du stress professionnel qui peuvent être appliquées au niveau national, nous espérons fournir des recommandations pratiques aux entreprises algériennes de différents secteurs.

Une autre contribution importante de cette recherche réside dans son approche complémentaire. En examinant à la fois la gestion organisationnelle et individuelle du stress professionnel, nous tenons compte de l'importance des deux approches. Cela nous permet de considérer une gamme plus large de facteurs et de mécanismes impliqués dans la gestion du stress professionnel, offrant ainsi une perspective holistique sur cette question complexe.

➤ **Justification du choix de sujet**

Malgré l'importance accordée à la gestion du stress professionnel, il existe encore des lacunes dans la compréhension des meilleures pratiques et des approches les plus efficaces en Algérie. Cette recherche offre l'opportunité d'explorer ces défis, de les examiner sous différents angles et de proposer des recommandations concrètes pour améliorer la gestion du stress et la performance des employés algériens.

Par ailleurs, En étudiant et en approfondissant le sujet de la gestion du stress professionnel, nous développeront des compétences clés pour notre avenir professionnel et personnel. Nous serons en mesure d'apporter une valeur ajoutée aux organisations en favorisant la santé et le bien-être des employés, tout en assurant notre propre épanouissement dans un environnement professionnel exigeant. En tant qu'étudiants spécialistes en management et stratégies des entreprises, ce sujet revêt une importance spécifique pour notre perspective personnelle et professionnelle future.

➤ **Démarche méthodologique**

Pour mener cette étude, nous avons adopté deux approche complémentaires mais différentes, la première est une approche théorique tandis que la deuxième est purement empirique.

L'approche théorique se concentre sur l'examen des différentes dimensions du stress, des facteurs organisationnels et individuels qui contribuent au stress, ainsi que des stratégies et des pratiques de gestion du stress. Elle vise à fournir un cadre conceptuel solide pour comprendre le phénomène du stress professionnel et son impact sur la performance des employés.

L'approche empirique s'articule sur les résultats concrets obtenus dans un milieu professionnel. Cela signifie que nous avons recueilli des données empiriques à partir d'un échantillon spécifique pour étudier les relations entre la gestion du stress professionnel et la

Introduction générale

performance des employés. Notre étude était de nature quantitative basée sur une enquête menée par un questionnaire administré traditionnellement sous format papier. Nous avons sélectionné l'entreprise District Naftal GPL Tlemcen comme notre site d'étude. Le questionnaire a été conçu de manière à mesurer les différentes dimensions de la gestion du stress professionnel, y compris la gestion organisationnelle et la gestion individuelle, ainsi que la performance des employés. Pour analyser les données recueillies, nous avons utilisé le logiciel SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) dans sa version 23. Ces analyses nous ont permis d'explorer les liens entre la gestion du stress professionnel et la performance des employés, ainsi que de tester nos hypothèses de recherche.

➤ **Structure de mémoire**

La structure de ce mémoire se compose de trois chapitres et chaque chapitre se divise en deux sections. Le premier chapitre sera consacré à une revue de littérature sur le stress professionnel, en synthétisant les recherches antérieures réalisées dans ce domaine. Il examinera également les recherches menées spécifiquement en Algérie afin de mieux comprendre la situation et le contexte national, en adaptant ainsi les stratégies de gestion du stress professionnel en conséquence.

Le deuxième chapitre fournira un cadre théorique approfondi sur le stress professionnel. Dans sa première section nous analyserons l'impact de la gestion du stress professionnel sur la performance des employés, en mettant l'accent sur les différentes dimensions du stress, les facteurs organisationnels et individuels qui contribuent au stress, ainsi que les stratégies et les pratiques de gestion du stress, ensuite dans la deuxième section nous examinerons les théories du stress telles que le modèle de stress transactionnel de Lazarus et Folkman et celui de Karasek. Nous explorerons ainsi une variété des modèles et des théories qui éclairent notre compréhension du stress professionnel et de ses conséquences sur la performance employés.

Le troisième chapitre de ce mémoire sera consacré à l'étude empirique portant sur la gestion du stress professionnel et la performance des employés en Algérie. Nous procéderons à une analyse des données collectées afin d'évaluer l'efficacité des pratiques de gestion du stress professionnel et leur impact sur la performance des employés. Cette analyse nous permettra de répondre à nos hypothèses formulées précédemment.

Chapitre 01

Revue de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures

- **Section 01** : Une revue chronologique des études précédentes sur la gestion du stress professionnel.
- **Section 02** : Synthèse des études sur la gestion du stress professionnel en Algérie.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Introduction

La gestion du stress au travail est une préoccupation majeure pour les organisations, les employeurs et les employés. Le stress peut avoir des effets néfastes sur la santé physique et mentale, entraînant une baisse de la productivité et une augmentation de l'absentéisme. Ainsi, il est crucial de comprendre comment gérer efficacement le stress au travail pour améliorer la qualité de vie des travailleurs et la performance des entreprises¹.

Ce chapitre divisé en deux sections, se concentre sur l'histoire de la gestion du stress au travail et sur les recherches précédentes menées sur le sujet. Il explore les différentes approches de gestion du stress professionnel qui ont été développées au fil des ans.

En outre, il examine les facteurs qui contribuent au stress au travail et les conséquences de ce dernier sur la santé mentale et physique des travailleurs et sur leurs performances ainsi que les stratégies proposées pour faire face.

Le chapitre commence par une introduction de l'historique de la gestion du stress au travail, en explorant les racines de cette préoccupation qui ont conduit à une prise de conscience croissante de l'importance de la gestion du stress. Ensuite, il se penche sur les différentes recherches menées sur le sujet, en analysant les différentes approches et les résultats obtenus. Cependant, il est important de noter que la plupart de ces études ont été menées dans des pays développés, tels que les États-Unis et les pays européens.

De ce fait, ce chapitre se focalise en sa deuxième section à examiner les recherches menées en Algérie, pour mieux comprendre la situation et le contexte nationale et pour adapter les stratégies de gestion du stress professionnel en conséquence. Ainsi, il met la lumière sur la gestion du stress professionnel pendant la pandémie du Covid-19 en Algérie, en raison de son lien étroit avec ce sujet en termes d'impacts et de stratégies mises en œuvre.

Il est essentiel de comprendre l'histoire et les recherches précédentes sur la gestion du stress, ainsi que ses tendances actuelles pour élaborer des approches efficaces pour déterminer l'impact de la gestion du stress sur les performances et la productivité des travailleurs.

¹ Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). Organisation du travail et stress. In Encyclopédie de santé et de sécurité au travail de l'OIT (Vol. 4, pp. 12-33). Genève : Bureau international du travail.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Section 01 : Une revue chronologique des études précédentes sur la gestion du stress professionnel

La gestion du stress au travail est un sujet qui a suscité l'intérêt des chercheurs depuis plusieurs décennies. Les premières recherches sur le sujet remontent aux années 1950 et 1960, lorsque les psychologues ont commencé à s'intéresser aux effets du stress sur la santé mentale et physique des travailleurs.

Au fil du temps, les recherches se sont concentrées sur l'identification des facteurs de stress au travail, et c'est qu'à partir des années 1980 que le concept de gestion du stress est apparu, offrant aux travailleurs des stratégies pour faire face au stress professionnel, telles que la relaxation, la méditation et l'exercice physique. Cette approche a été adoptée par les entreprises.

Au cours des dernières décennies, les recherches ont examiné l'efficacité de différentes interventions, telles que les programmes de formation en gestion du stress, les politiques organisationnelles de soutien aux employés. Les études ont également examiné les facteurs qui influencent l'adoption et l'utilisation de ces interventions, tels que la culture organisationnelle, le leadership et les perceptions des employés. Malgré les progrès dans la compréhension et la gestion du stress au travail, ce dernier continue d'être un problème important pour les travailleurs et les organisations. Les défis actuels comprennent l'impact de la technologie sur le stress au travail et sur la performance professionnelle, les effets de la pandémie de COVID-19 et l'importance croissante de la santé mentale au travail.

Dans cette section nous allons aborder l'évolution de la gestion du stress professionnel à travers des études clés menées sur le sujet, ces études ont été sélectionnées selon leur complémentarité avec l'objectif de notre étude et selon son impact sur le progrès scientifique et de recherche que connaît le thème de la gestion du stress professionnel.

1. Les études menées avant 1980 :

La gestion du stress au travail a fait l'objet de nombreuses recherches au fil des ans. Les premières études sur le stress au travail ont commencé dans les années 1950 et 1960, mais ce n'est que dans les années 1970 que la recherche sur le sujet a vraiment pris de l'ampleur.

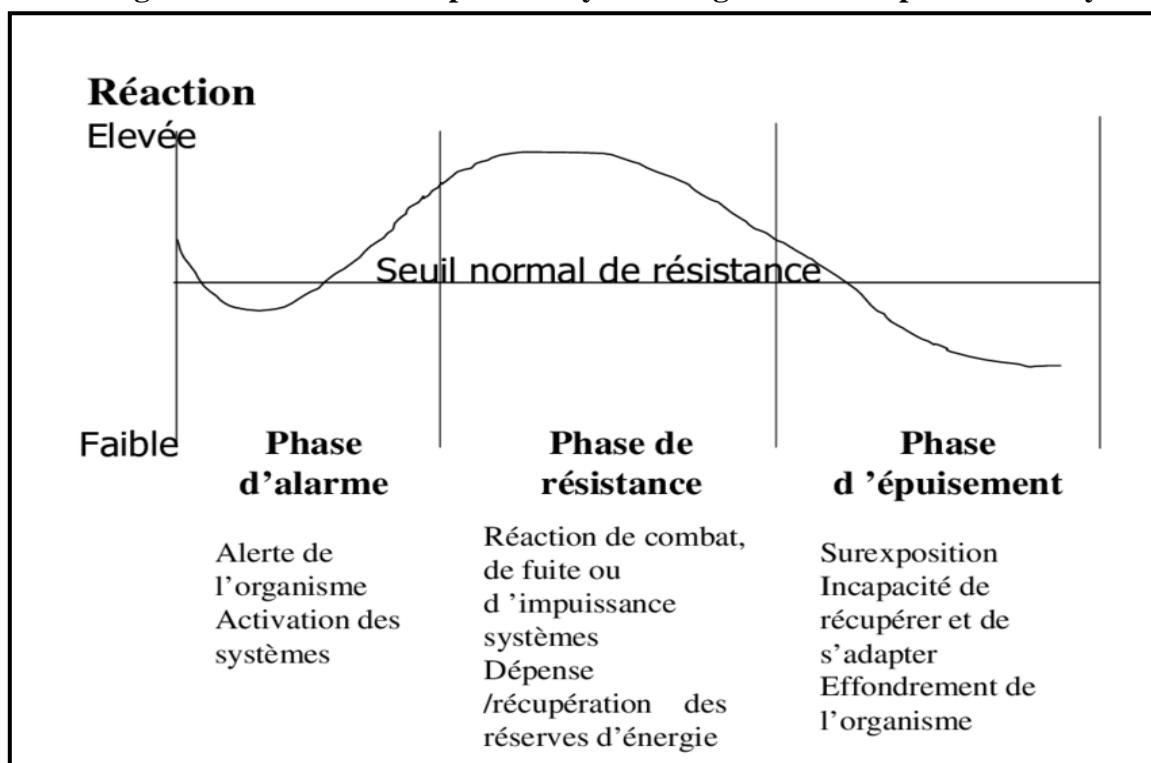
1.1 L'étude de Hans Selye, la théorie du syndrome général d'adaptation (GAS), 1950 :

Les premières études étaient sur le stress en générale et elles n'étaient pas reliées avec le milieu professionnel, qui est le cas de cette étude de Selye. Mais cette dernière a impacté « **la gestion du stress professionnel** » significativement car elle a fourni une base théorique solide pour comprendre les effets physiologiques du stress sur le corps humain.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Hans Selye, est un médecin autrichien naturalisé canadien, né en 1907. Il est surtout connu pour ses travaux sur le stress et la réaction de l'organisme aux situations de stress, il a proposé **la théorie du syndrome général d'adaptation (GAS) (General adaptation syndrome) en 1950**. Cette théorie soutient que le corps réagit de la même manière à toutes les formes de stress, qu'elles soient physiques ou mentales. Le psychologue a commencé à développer sa théorie en 1930, mais il a publié sa première étude sur le sujet en 1936, après qu'il a étudié les effets du stress sur les animaux. En **1950**, Selye a publié un article intitulé "**Stress and the General Adaptation Syndrome**", en identifiant les trois phases du GAS : **alarme, résistance et épuisement**. Depuis l'établissement de la théorie du GAS comme cadre théorique pour comprendre les effets du stress sur la santé, de nombreuses études ont été menées pour explorer sa validité dans différents contextes, y compris la gestion du stress professionnel.²

Figure 01 : Modèle conceptuel du syndrome général d'adaptation de Selye



Source : Voirol, C.G. (2010). Développement, mise en œuvre et caractérisation d'un processus de surveillance continue par internet de facteurs psychosociaux en vue de son utilisation éventuelle dans la prévention des crises organisationnelles. University of Applied Sciences and Arts Western Switzerland. DOI:10.13140/RG.2.1.1000.4967. (p. 78)

² Selye, H. (1985). Le stress de la vie. Presses Universitaires de France.

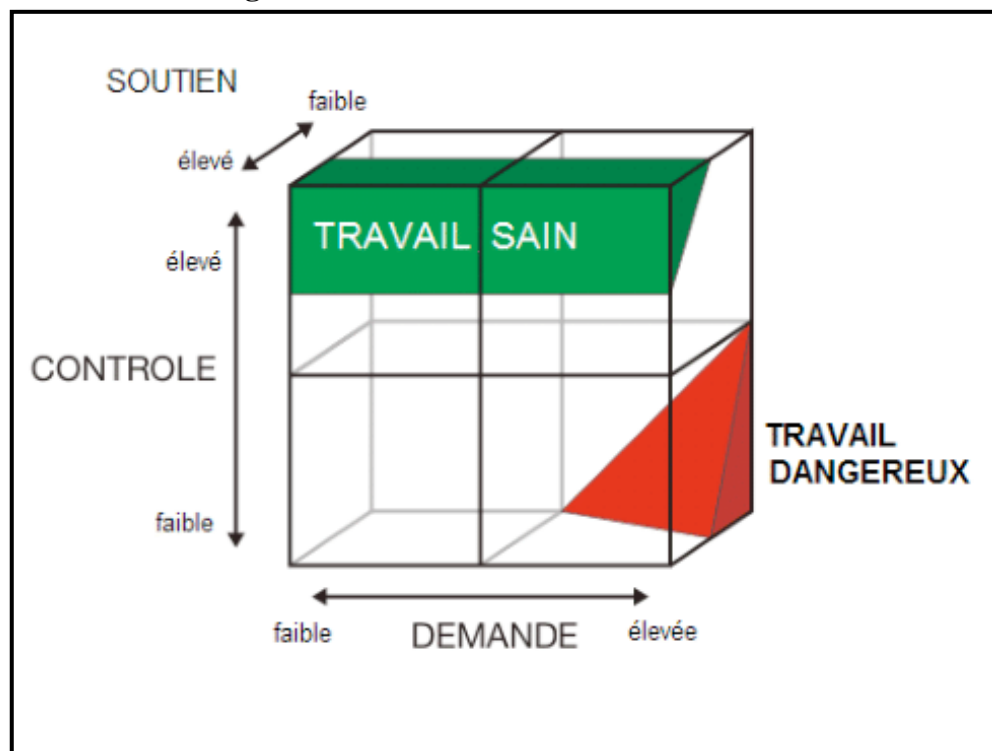
Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

1.2 L'étude de Karasek et Theorell sur le modèle de demande-contrôle 1979 :

Egalement connu sous le nom de modèle de demande-contrôle, ce modèle a été publié pour la première fois en **1979**. Le modèle suggère que les emplois qui sont caractérisés par des niveaux élevés de demande (c'est-à-dire des exigences physiques et psychologiques élevées, des délais stricts, etc.) et des niveaux faibles de contrôle sont les plus stressants³.

Cette étude était menée à l'aide d'une méthode quantitative basée sur un questionnaire. Les participants ont répondu, à des questions sur leur **charge de travail**, leur **autonomie au travail** et leur **stress ressenti**. Les données ont ensuite été analysées à l'aide de méthodes statistiques suivantes : l'analyse de régression linéaire multiple, L'analyse de variance et de covariance (ANOVA et ANCOVA), et l'analyse de régression logistique. L'échantillon de cette était composé de **5000 travailleurs de 20 entreprises en Suède**, sélectionnés de manière aléatoire. Les participants étaient issus de divers secteurs d'activité, notamment la production, les services, les soins de santé et l'administration.⁴

Figure 02 : Le modèle de demande-contrôle



Source : Nussold, P. (2015). Work organization and psychic suffering in service activities: The case of Argentine call centres. Université Toulouse II - Jean Jaurès, (p.89).

³ Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

⁴ Ibid.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Le modèle de demande-contrôle est devenu une théorie populaire pour expliquer le stress professionnel. Bien que, certains chercheurs ont critiqué le modèle pour **sa simplicité et pour ne pas prendre en compte d'autres facteurs importants, tels que le soutien social et les ressources personnelle**, le modèle de demande-contrôle continue d'être une théorie importante dans la recherche sur le stress professionnel et a influencé la façon dont les employeurs et les décideurs politiques considèrent la santé et le bien-être des travailleurs.

2. Les études menées dans la période 1980-2000 :

Au cours de ces années, la recherche sur la gestion du stress au travail s'est étendue pour inclure **des interventions visant à réduire le stress des travailleurs**. Les programmes de gestion du stress ont été développés pour aider les travailleurs à apprendre des compétences de coping (capacité d'adaptation) pour faire face au stress, tels que la relaxation, la méditation, la visualisation et l'exercice physique. Les études clés de cette période comprennent celles de Lazarus et Folkman et de Cooper et Cartwright sur la gestion du stress organisationnel.

2.1 L'étude de Lazarus et Folkman en 1984 :

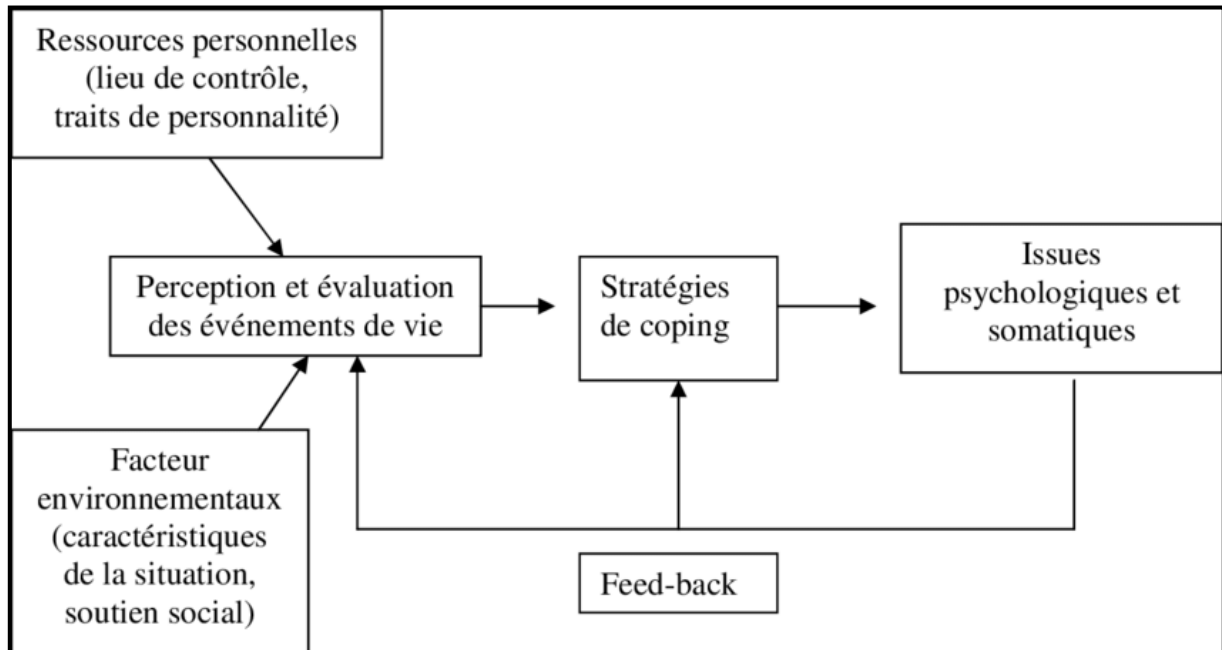
Cette étude portait sur **la théorie de la transaction du stress**. Cette théorie suppose que le stress est le résultat d'une interaction entre l'individu et l'environnement, et que cette interaction se déroule en plusieurs étapes. Les chercheurs ont utilisé une méthode de sondage par échantillonnage stratifié pour sélectionner un échantillon représentatif de la population étudiante de **l'Université Américaine de Californie à Berkeley**. Les participants ont été recrutés de manière aléatoire à partir de différentes facultés et programmes universitaires. Au total, 150 étudiants ont participé à l'étude. Ils ont été invités à remplir un questionnaire qui évaluait leur **perception du stress, leur stratégie de coping (mécanismes de défense), leur sentiment de contrôle sur les événements stressants, et leur bien-être émotionnel et physique**. Les données ont été analysées à l'aide des méthodes statistiques.

Cette théorie explique que le stress est causé par la perception d'un événement comme menaçant ou nécessitant des ressources que l'individu n'a pas. Si l'événement est évalué comme gérable, le niveau de stress est faible, sinon une évaluation des ressources disponibles est effectuée. Si les ressources sont suffisantes, le stress est faible, sinon une réponse de stress est déclenchée. La réponse de stress comprend des réactions physiologiques, émotionnelles et comportementales qui aident l'individu à faire face.⁵

⁵ Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Le stress et les processus de coping. Éditions de Boeck Université.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Figure 03 : Le modèle transactionnel du stress selon Lazarus et Folkman (1984)



Source : Inocente, J., Rasclé, N., & Reimão, R. (2012). Le stress professionnel et le burnout chez les chirurgiens-dentistes: rôle de certaines caractéristiques personnelles dans l'ajustement au stress professionnel: une étude longitudinale et comparative entre la France et le Brésil. (p. 101)

En résumé, la théorie de la transaction du stress de Lazarus et Folkman suggère que le stress est le résultat d'une interaction entre l'individu et l'environnement, et que cette interaction se déroule en plusieurs étapes. Cette théorie a eu une influence importante sur la recherche sur le stress et sur les interventions visant à réduire le stress.⁶

2.2 Les études menées par Cooper et Cartwright 1984, 1994 et 1997 :

Les psychologues Cary Cooper et Susan Cartwright ont mené plusieurs études sur la gestion du stress professionnel dans les années 1980 et 1990 en Royaume Uni. Leur travail a contribué à l'élaboration de stratégies efficaces pour faire face au stress en milieu de travail. Les données collectées dans leurs études ont été analysées à l'aide de méthodes statistiques pour examiner les relations entre les différentes variables et pour déterminer les facteurs de stress les plus courants en milieu de travail y compris des analyses de corrélation et de régression.

- **En 1984** : l'échantillon était composé de 72 travailleurs de nuit issus de divers secteurs d'activité, ils ont constaté que les stratégies de gestion du stress, telles que la relaxation et

⁶ Ibid.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

la formation à la résolution de problèmes, pouvaient aider à réduire les effets négatifs du stress sur la santé et le bien-être des travailleurs.⁷

- **En 1994** : l'échantillon était composé de 1035 employés travaillant dans diverses organisations, notamment des entreprises publiques, des établissements de santé et des entreprises de production et ils ont souligné l'importance de l'implication des employeurs dans la promotion de la santé mentale au travail et ont identifié des facteurs de risque tels que les conflits de rôle et l'ambiguïté du rôle.⁸
- **En 1997** : l'échantillon était composé de 139 travailleurs de nuit travaillant dans un hôpital universitaire ou ils ont étudié les effets de la formation à la gestion du stress sur les travailleurs de nuit et ont constaté que cette formation pouvait aider à améliorer la qualité de sommeil, la satisfaction au travail et la santé mentale.⁹

En résumé, les études de Cooper et Cartwright ont mis en évidence les facteurs de stress les plus courants au travail et les stratégies les plus efficaces pour aider les travailleurs à mieux gérer leur stress professionnel.

3. Les études menées dans la période 2000-2010 :

Dans cette période, la recherche sur la gestion du stress au travail s'est concentrée sur **les facteurs de stress liés à l'environnement de travail**, tels que **la culture organisationnelle, les relations avec les collègues, la sécurité de l'emploi et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée**, parmi les études les plus pertinentes de cette période celle menée par Van Der Klink et ses collègues.

3.1 L'étude menée par Van Der Klink et al. en 2001 :

Van Der Klink et ses collègues ont mené des études sur les interventions en milieu de travail pour gérer le stress professionnel. Ces recherches ont été réalisées dans le cadre de **la médecine du travail** et ont pour objectif **d'évaluer l'efficacité de différentes interventions pour aider les travailleurs à faire face au stress**. Leur première étude intitulée "**The benefits of interventions for work-related stress**", a porté sur **21 interventions** menées dans différents milieux professionnels aux Pays-Bas. Les interventions évaluées comprenaient des formations en gestion du stress, des programmes de relaxation, des interventions organisationnelles et des interventions combinées. L'étude utilisait une méthodologie quantitative et une approche

⁷ Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1997). An intervention strategy for workplace stress. Journal of Psychosomatic Research, 43(1), 7-16

⁸ Ibid., p 12.

⁹ Ibid., p 11-16.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

expérimentale pour évaluer l'efficacité des différentes interventions. L'échantillon de l'étude comprenait 812 travailleurs issus de divers secteurs d'activité et entreprises aux Pays-Bas. Les travailleurs ont été répartis au hasard en deux groupes, un groupe expérimental qui a reçu une intervention et un groupe témoin qui n'a pas reçu d'intervention. Plusieurs mesures ont été utilisées pour évaluer l'efficacité des interventions, y compris des échelles de **mesure du stress professionnel, de la santé mentale et physique, ainsi que des évaluations des performances**. Les données ont été collectées à différents moments, avant et après les interventions, pour évaluer l'impact à court et à long terme des interventions sur les travailleurs.¹⁰

Les résultats ont montré que les interventions ont été efficaces pour réduire le stress lié au travail et pour améliorer la santé mentale et physique des travailleurs. Cependant, l'efficacité des interventions variait selon le type d'intervention, la manière dont elles étaient mises en œuvre et le contexte organisationnel dans lequel elles étaient appliquées.¹¹

3.2 L'étude de Podsakoff et al. en 2007 :

Cette étude visait à examiner **l'impact du leadership transformationnel sur le stress professionnel et la performance au travail des employés** d'une grande entreprise américaine de services. Les chercheurs ont mené une étude longitudinale auprès de 246 employés. Dans le cas de l'étude de **Podsakoff et ses collègues (2007), une étude longitudinale signifie que les chercheurs ont collecté des données sur les mêmes employés à différents moments dans le temps (par exemple, à l'entrée de l'étude, six mois plus tard, un an plus tard, etc.)**. Cette méthode leur a permis d'observer les changements et les évolutions dans les variables étudiées (**leadership transformationnel, stress professionnel, performance au travail**) sur une période prolongée et de tirer des conclusions plus précises sur les relations entre ces variables.

L'étude a utilisé une méthode de recherche quantitative.¹² Les chercheurs ont collecté des données numériques à l'aide de questionnaires standardisés pour mesurer les variables étudiées. Les participants étaient répartis dans plusieurs départements différents de l'entreprise et avaient une variété de **niveaux de poste, de fonctions et d'expérience professionnelle**. Les chercheurs ont utilisé une méthode d'échantillonnage non aléatoire, également connue sous le nom d'échantillonnage de convenance, pour recruter des participants dans l'entreprise. Les résultats

¹⁰ Van Der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B., Schene, A. H., & Van Dijk, F. J. H. (2001). Intervention en milieu de travail pour gérer le stress lié au travail: une revue systématique. *Psychologie du travail et des organisations*, 7, 317-338.

¹¹ Ibid., p332-335.

¹² Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2007). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Resource Management Review*, 17(2), 127-138. doi: 10.1016/j.hrmr.2007.01.002.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

ont montré que le leadership transformationnel est associé à des niveaux plus faibles de stress professionnel et à une meilleure performance au travail. Les leaders transformationnels ont été en mesure de créer un environnement de travail positif en fournissant un soutien émotionnel et en encourageant la participation active des employés.¹³

Le leadership transformationnel est un modèle de leadership qui implique de transformer les valeurs, les comportements, les attitudes et les croyances des membres de l'organisation. Les leaders transformationnels inspirent leurs subordonnés à atteindre des niveaux de performance plus élevés en stimulant leur créativité, leur innovation, leur motivation et leur engagement. Ils se concentrent sur la vision à long terme et inspirent les membres de leur organisation à travailler ensemble pour atteindre des objectifs ambitieux. Les leaders transformationnels créent également un climat de confiance et de collaboration en encourageant la communication ouverte, la prise de risque et l'acceptation des erreurs comme opportunités d'apprentissage.

L'étude a souligné l'importance du leadership dans la gestion du stress professionnel et a montré que les leaders transformationnels peuvent avoir un impact significatif sur la santé mentale et la productivité des travailleurs.¹⁴

3.3 L'étude menée par Nielsen et al. en 2010 :

L'étude menée par Nielsen et ses collègues en 2010 a utilisé une méthode d'enquête transversale. Les chercheurs ont recueilli des données auprès de 3 660 travailleurs danois dans une variété de secteurs et de professions différents. En utilisant des analyses statistiques, les chercheurs ont examiné **le lien entre le style de leadership et le niveau de stress des employés.**

Ces recherches ont révélé que les employés sous la supervision de leaders qui adoptent un style de leadership transformationnel, caractérisé par une communication ouverte, une orientation vers les objectifs et une confiance envers les employés, sont moins stressés que ceux qui travaillent sous la supervision de leaders qui adoptent un style de leadership transactionnel, caractérisé par une récompense et une punition basées sur la performance.¹⁵

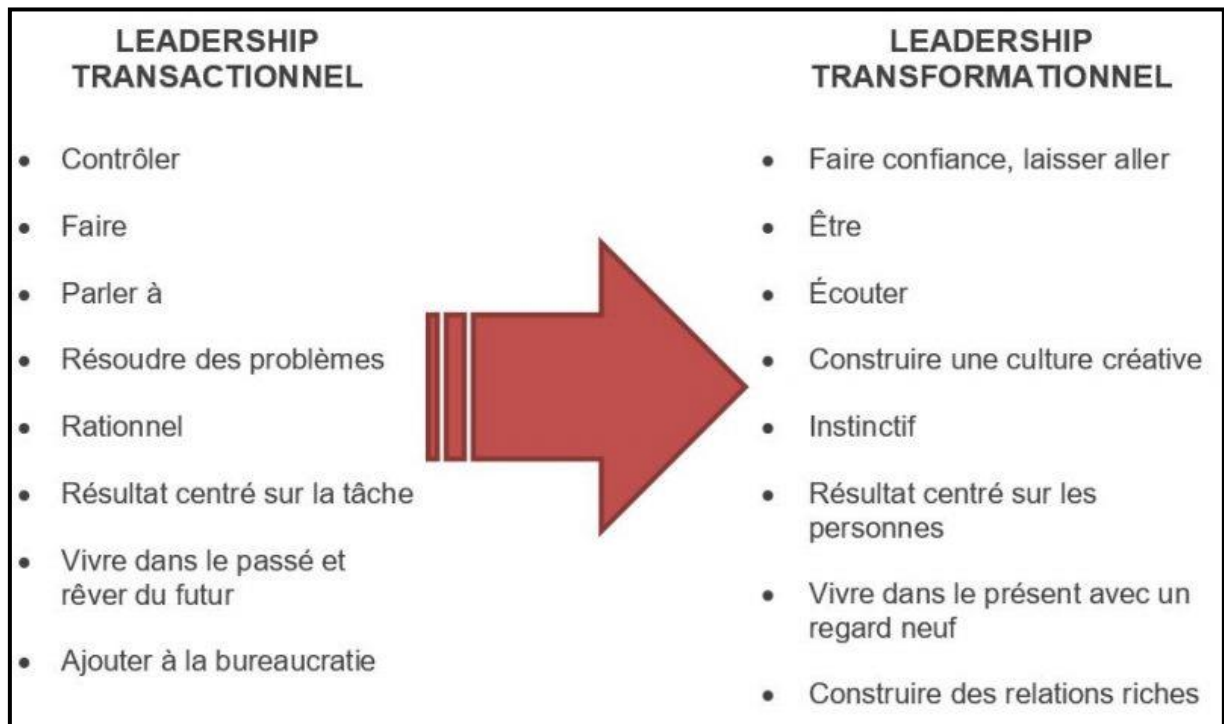
¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid., p135.

¹⁵ Nielsen, K., Skakon, J., & Knardahl, S, Le stress au travail : mesurer et prévenir, A. M. Työterveyslaitos, Helsinki, Finlande, 2010, pp103-114.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Figure 04 : Comparaison entre des caractéristiques propres au leader transactionnel et à ceux du leader transformationnel.



Source : Beaulieu, M. (2021). Savoir être un leader transformationnel. Emergence Leadership. Consulté le 29 avril 2023, sur : <https://www.emergenceleadership.com/savoir-etre-un-leader-transformationnel/>.

Les résultats ont également montré que les employés sous la supervision de leaders transformationnels sont plus engagés dans leur travail et ont une plus grande satisfaction professionnelle que ceux sous la supervision de leaders transactionnels. Ces résultats soulignent l'importance de la communication et de la confiance entre les employés et leurs supérieurs hiérarchiques pour réduire le stress et améliorer la satisfaction professionnelle.¹⁶

4. Les études menées de 2010-2023 :

La gestion du stress professionnel a suscité un intérêt croissant ces dernières années, avec de nombreuses études menées sur le sujet. Au cours de la période 2010-2023, ces études ont mis l'accent sur plusieurs aspects clés tels que, l'importance de la prévention, l'émergence de nouvelles technologies et le rôle de l'organisation dans la gestion du stress professionnel.

¹⁶ Ibid.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

4.1 « Le stress et la performance professionnelle : théorie, recherche et implications pour la pratique managériale » en 2013 :

Les chercheurs **Sharon K. Parker, Ute R. Hülshager et Filip Lievens** ont mené une étude qui a examiné **les liens entre le stress professionnel et la performance au travail**. Les résultats de l'étude ont montré que le stress professionnel peut avoir un impact négatif sur la performance au travail, mais que des stratégies de gestion du stress peuvent améliorer la performance. Les auteurs de l'étude ont examiné différents types de stress liés au travail, tels que **le stress lié aux tâches, le stress lié à l'interférence entre travail et vie privée, le stress lié au manque de ressources et le stress lié à la relation avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques**.¹⁷

Les résultats de l'étude suggèrent que les gestionnaires et les managers peuvent aider à réduire le stress professionnel et améliorer la performance en utilisant des stratégies de gestion du stress telles que la formation à la résolution de problèmes, la formation à la communication et la formation à la pleine conscience. Ils ont également suggéré que les gestionnaires devraient encourager les employés à prendre des pauses régulières et à pratiquer des activités de loisirs pour aider à réduire le stress.

Cette étude est une revue de la littérature qui a synthétisé et analysé les résultats de nombreuses études antérieures portant sur le même sujet, il n'y a donc pas eu d'échantillon ou de méthode de collecte de données spécifique pour cette théorie.¹⁸

4.2 "Intelligence émotionnelle, stress et performance chez les professionnels de la santé : une revue systématique" par Ruiz-Aranda et al. en 2015:

Cette revue systématique de la littérature examine le lien entre l'intelligence émotionnelle, le stress et la performance chez les professionnels de la santé. Les résultats indiquent que les professionnels de la santé ayant une plus grande intelligence émotionnelle sont plus susceptibles de faire face au stress et de maintenir leur performance au travail, par rapport à ceux ayant une intelligence émotionnelle moins élevée. Dans cette étude, **l'intelligence émotionnelle est définie comme la capacité d'une personne à identifier, comprendre et gérer ses propres émotions et celles des autres**. Elle englobe également la capacité à utiliser cette compréhension pour réguler ses émotions et ses comportements de manière appropriée dans diverses situations sociales et professionnelles. Les auteurs soulignent également l'importance d'intégrer la

¹⁷ Parker, S. K., Hülshager, U. R., & Lievens, F. (2013). "Stress and Job Performance: Theory, Research, and Implications for Managerial Practice". Sage Journals, 60(5), 551-565.

¹⁸ Ibid., p 545.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

formation à l'intelligence émotionnelle dans les programmes de formation pour les professionnels de la santé, afin de favoriser une meilleure gestion du stress et une performance accrue.

La plus-value de cette étude est d'avoir **identifié l'intelligence émotionnelle comme une compétence clé pour réduire le stress et améliorer les performances des professionnels.**

Dans cette étude, il s'agit d'une revue systématique de la littérature et parmi ces études synthétisées dans leur recherche on trouve celle de **Lopes, Salovey et Straus (2003)** ont étudié l'effet de l'intelligence émotionnelle sur la performance professionnelle chez des avocats, des hommes d'affaires et des ingénieurs et celle de **Jordan et Troth (2002)** qui ont étudié l'effet de l'intelligence émotionnelle sur la performance professionnelle chez des travailleurs sociaux australiens.¹⁹

4.3 « Burnout and work engagement: The JD-R approach » menée par Bakker et al. en 2019 :

Cette étude explore le concept de burnout et d'engagement au travail à travers l'approche **Job Demands-Resources (JD-R). (Les exigences du travail et les ressources du travail).**

Selon l'approche JD-R, les exigences du travail et les ressources du travail peuvent avoir un impact sur le bien-être des employés. L'étude a examiné les relations entre **les exigences et les ressources du travail, le burnout et l'engagement au travail chez les employés de diverses professions**, y compris les soins de santé, l'enseignement et les services sociaux. Les résultats ont montré que les ressources du travail, telles que le soutien social et la participation à la prise de décision, étaient associées à un engagement accru au travail et à un risque moindre de burnout. En revanche, les exigences du travail, telles que la charge de travail et le conflit de rôles, étaient associés à un risque accru de burnout et à une diminution de l'engagement au travail.

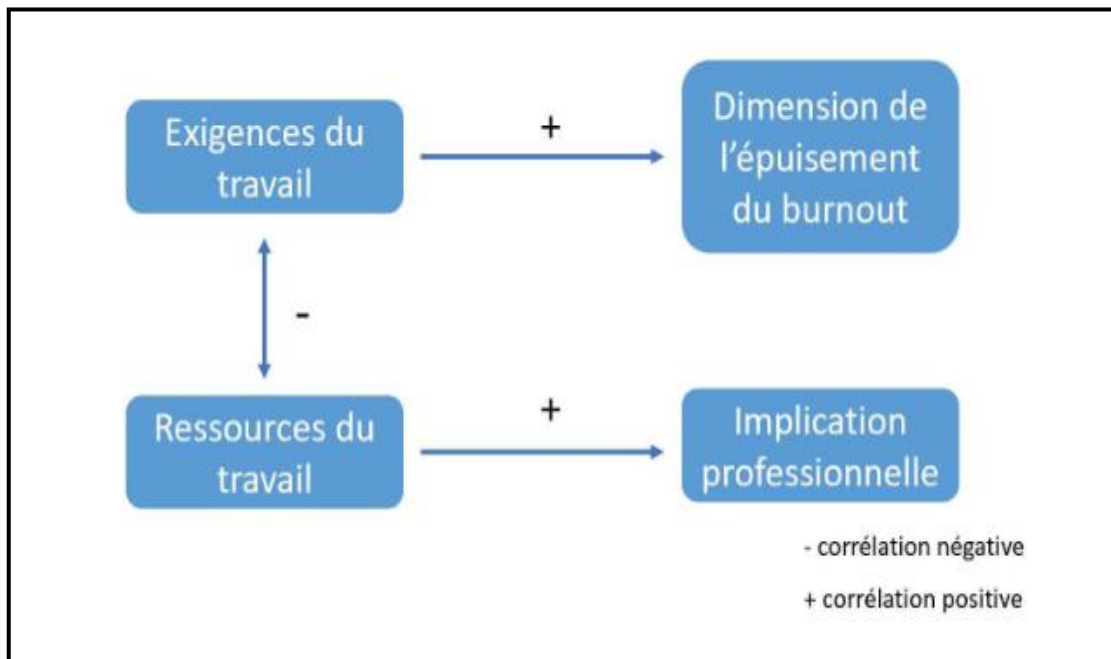
Les résultats suggèrent que les employeurs peuvent aider à prévenir le burnout et à promouvoir l'engagement au travail en fournissant des ressources de travail adéquates et en réduisant les exigences excessives du travail. Les employés peuvent également bénéficier de la promotion de l'auto-efficacité et de la participation à la prise de décision pour améliorer leur engagement au travail et leur bien-être général.²⁰

¹⁹ Ruiz-Aranda, D., Extremera, N., & Pineda-Galán, C. (2015). Emotional intelligence, stress and performance in healthcare professionals: A systematic review. *Journal of Healthcare Quality Research*, 30(1), 115-125.

²⁰ Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2019). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6, 63-89

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Figure 05 : Le modèle "exigences-ressources du travail" sur base des travaux de Demerouti et al. (2001).



Source : Leroux, D. (2019). Le syndrome de l'épuisement professionnel (Mémoire de master, p. 7). Université catholique de Louvain, Belgique.

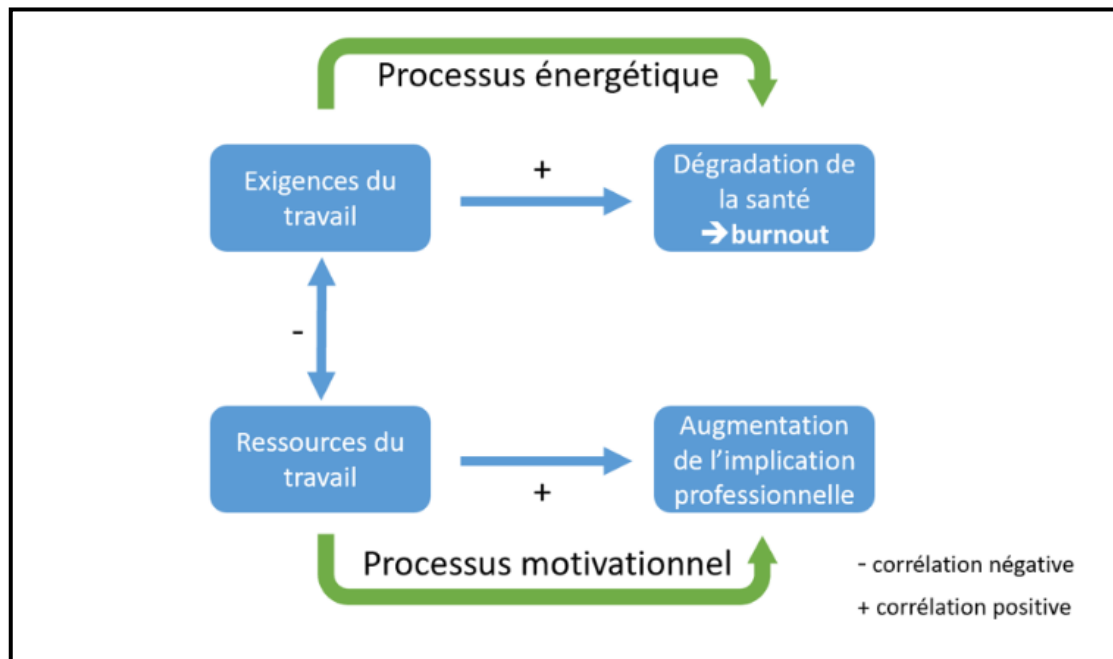
Il faut souligner que cette étude a une relation étroite avec la gestion du stress au travail, car le burnout est considéré comme un état de stress chronique résultant de l'exposition à des exigences professionnelles excessives et de la diminution des ressources du travail.²¹

Il est donc crucial pour les entreprises de reconnaître l'importance de prévenir et de gérer le burnout chez leurs employés. En mettant en place des stratégies de gestion du stress, en favorisant un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, et en promouvant un environnement de travail sain, les entreprises peuvent atténuer les effets négatifs du burnout et améliorer la performance globale de leur organisation.

²¹ Ibid. p84.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Figure 06 : Le modèle "exigences-ressources du travail" enrichi des "ressources personnelles" et du "modelage du travail" sur base des travaux de Bakker et al (2014).



Source : Leroux, D. (2019). Le syndrome de l'épuisement professionnel (Mémoire de master, p. 10). Université catholique de Louvain, Belgique.

4.4 L'étude menée par Shinta Mardewi, Irsan Tricahyadinata en 2023 :

Cette étude vise à déterminer **l'effet du stress au travail, des conflits au travail et du soutien social sur la performance des infirmières.**

Cette recherche est de nature quantitative en utilisant des méthodes de collecte de données avec des questionnaires, en utilisant une technique d'échantillonnage aléatoire simple. L'échantillon de cette étude s'élevait à 60 répondants qui ont des infirmières travaillant à l'hôpital Pupuk Kaltim à Bontang en Indonésie.²²

Les résultats de cette étude indiquent que **le stress au travail, les conflits avec les collègues et le soutien social ont des effets positifs et significatifs sur la performance** et que ces derniers peuvent avoir des impacts différents sur la performance des travailleurs. En somme, il est important de reconnaître que tous les types de stress liés au travail ne sont pas égaux en termes d'impact sur la performance. En effet, les résultats montrent que le stress au travail peut stimuler la performance en motivant les travailleurs à mieux s'adapter aux situations difficiles. De même, les conflits avec les collègues peuvent être bénéfiques en favorisant l'émergence

²² Mardewi, S., & Tricahyadinata, I. (2023). The effect of work stress and work conflict and social support on nurse performance. *INOVASI*, 19(1), 23-34.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

d'idées nouvelles et en encourageant la résolution de problèmes. Enfin, le soutien social peut aider les travailleurs à mieux faire face aux difficultés, en leur apportant un sentiment de sécurité et de confiance en eux-mêmes.

Bien que cette étude récente se concentre sur les performances des infirmières, il est possible de faire un lien entre les variables analysées **le stress au travail, les conflits au travail, le soutien social et la performance** dans les autres domaines professionnels. Ces résultats soulignent donc l'importance de prendre en compte les dimensions sociales et émotionnelles du travail pour améliorer la performance des travailleurs ainsi qu'il faut exploiter le stress non excessif qui peut avoir des conséquences positives sur la performance. Cela signifie que si le stress au travail peut être géré, la performance professionnelle sera élevée.²³

Le tableau suivant établi par les auteurs, présente une visualisation des études précédentes évoquées dans cette section selon leur ordre chronologique et montre leurs résultats clés.

²³ Ibid.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Tableau 1 : Des études précédentes sur la gestion du stress professionnel par ordre chronologique

Etude/auteur(s)/Année/ Pays	Thématique	Echantillon / Méthode	Résultat
La Théorie du syndrome général d'adaptation (GAS) / Hans Selye, 1950 / Canada, Etats-Unis, Royaume uni	Réaction d'organisme aux situations stressantes.	Méthode expérimentale sur des animaux soumis à différents types de stress.	Réponse générale de l'organisme au stress, qui se compose de trois étapes : La phase d'alarme, la phase de résistance et la phase d'épuisement.
Le modèle de demande-contrôle / Karasek et Theorell /1979 / Suède	La relation entre la demande, le contrôle et le stress.	5000 travailleurs de 20 entreprises en Suède, sélectionnés de manière aléatoire / Méthode quantitative basée sur un questionnaire Analyse par : L'analyse de régression linéaire multiple, L'analyse de variance et de covariance (ANOVA et ANCOVA), et l'analyse de régression logistique.	Les niveaux élevés de demande et les niveaux faibles de contrôle étaient associés à des niveaux élevés de stress, de troubles cardiovasculaires et de maladies mentales.
Théorie de transaction du stress / Lazarus et Folkman / 1984/ Etats-Unis	Le stress comme résultat d'interaction entre l'individu et son environnement.	150 étudiants sélectionnés de manière aléatoire représentant la population étudiante de l'Université Américaine de Californie à Berkeley / Une méthode de sondage par échantillonnage stratifié Analyse par : les tests t et les tests ANOVA, l'analyse de corrélation, l'analyse factorielle.	Les mécanismes de coping ou d'adaptation : les évolutions consécutives de stress chez l'individu selon ses ressources nécessaires pour faire face.
Les études de Cooper et Cartwright / 1984, 1994 et 1997/ Royaume-Uni	-1984 : Les facteurs de stress. -1994 : Les effets du stress professionnel sur la performance des employés. -1997 : L'efficacité des interventions organisationnelles pour réduire le stress professionnel.	-1984 : Echantillon de 72 travailleurs de nuits issus de divers secteurs d'activité / Questionnaire standardisé. -1994 : Echantillon de 1035 employés travaillant dans diverses organisations / Un questionnaire auto-administré. - 1997 : Echantillon de 139 travailleurs de nuit travaillant dans un hôpital universitaire / Une étude longitudinale avec un questionnaire standardisé. Analyse par : les tests t et les tests ANOVA, l'analyse de corrélation, l'analyse factorielle.	-1984 : les stratégies de gestion du stress, telles que la relaxation et la formation à la résolution de problèmes, aident à réduire les effets négatifs du stress sur la santé et le bien-être des travailleurs. -1994 : Identification des facteurs de risque sur la santé et le bien-être tels que les conflits de rôle et l'ambiguïté du rôle. -1997 : la formation à la gestion du stress peut améliorer la qualité de sommeil, la satisfaction au travail et la santé mentale.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

<p>Interventions de réduction du stress / Van Der Klink et al. / 2001/ Pays Bas</p>	<p>Evaluation de l'efficacité de 21 interventions menées dans différents milieux professionnels pour aider les travailleurs à faire face au stress.</p>	<p>812 travailleurs issus de divers secteurs d'activité et entreprises aux Pays-Bas répartis au hasard en deux groupes, un groupe expérimental qui a reçu une intervention et un groupe témoin qui n'a pas reçu d'intervention / Une méthodologie quantitative et une approche expérimentale/ Analyse par les tests de comparaison de moyennes (t-tests) et l'analyse (ANOVA).</p>	<p>Les interventions ont été efficaces pour réduire le stress lié au travail et pour améliorer la santé mentale et physique des travailleurs. l'efficacité des interventions variait selon le type d'intervention, la manière dont elles étaient mises en œuvre et le contexte organisationnel dans lequel elles étaient appliquées.</p>
<p>Les comportements du leader transformationnel et les substituts de leadership en tant que déterminants de la satisfaction, de l'engagement, de la confiance et des comportements de citoyenneté organisationnelle des employés /Podsakoff al. /2007/ Etats-Unis</p>	<p>L'impact du leadership transformationnel sur le stress professionnel et la performance au travail des employés.</p>	<p>246 employés d'une grande entreprise américaine de services / Une étude longitudinale par méthode quantitative basée sur des questionnaires standardisés. Analysés par la régression multiple, l'analyse de corrélation et l'analyse de variance (ANOVA).</p>	<p>L'importance du leadership dans la gestion du stress professionnel et a montré que les leaders transformationnels peuvent avoir un impact significatif sur la santé mentale et la productivité des travailleurs.</p>
<p>Validité du modèle de la tension au travail de Karasek : une méta-analyse d'études longitudinales/Nielsen et al. / 2010/ Danemark</p>	<p>Le lien entre le style de leadership et le niveau de stress des employés.</p>	<p>3 660 travailleurs danois dans une variété de secteurs et de professions différents / Méthode de recherche quantitative avec une enquête transversale. Analyse par une régression linéaire multiple ensuite une méta –analyse pour combiner les résultats de plusieurs études longitudinales antérieures.</p>	<p>Les employés sous la supervision de leaders transformationnels sont plus engagés dans leur travail et ont une plus grande satisfaction professionnelle que ceux sous la supervision de leaders transactionnels.</p>
<p>Le stress et la performance professionnelle : théorie, recherche et implications pour la pratique managériale / Sharon K. Parker, Ute R. Hülsheger et Filip Lievens / 2013 / Internationale</p>	<p>Les liens entre le stress professionnel et la performance au travail.</p>	<p>Une revue de la littérature qui a synthétisé et analysé les résultats de nombreuses études antérieures.</p>	<p>Les gestionnaires peuvent aider à réduire le stress professionnel et améliorer la performance en utilisant des stratégies telles que la formation à la résolution de problèmes, à la communication et la formation à la pleine conscience, ils devraient encourager les employés à prendre des pauses régulières et à pratiquer des activités de loisirs pour aider à réduire le stress.</p>

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Intelligence émotionnelle, stress et performance chez les professionnels de la santé : une revue systématique / Ruiz-Aranda et al. / 2015/ Internationale	Le lien entre l'intelligence émotionnelle, le stress et la performance chez les professionnels de la santé.	Une revue systématique de la littérature qui a synthétisé et analysé les résultats de nombreuses études antérieures	L'intelligence émotionnelle est une compétence transversale clé dans l'amélioration de la performance chez les professionnels de la santé, et elle peut être utilisée dans tous les autres domaines où les émotions sont impliquées.
Le concept de burnout et d'engagement au travail à travers l'approche Job Demands-Resources : (Les exigences du travail et les ressources du travail) / Bakker et al. / 2019 / Internationale	Les relations entre les exigences et les ressources du travail, le burnout et l'engagement au travail chez les employés de diverses professions.	Une revue de la littérature qui a synthétisé et analysé les résultats de nombreuses études antérieures	Les employeurs peuvent prévenir le burnout et promouvoir l'engagement au travail en fournissant des ressources de travail adéquates et en réduisant les exigences excessives du travail. Les employés peuvent également bénéficier de la promotion de l'auto-efficacité et de la participation à la prise de décision pour améliorer leur engagement au travail et leur bien-être général.
L'effet du stress au travail, des conflits au travail, et du soutien social sur la performance des infirmières / Shinta Mardewi et Irsan Tricahyadinata/ 2023 / Indonésie	L'effet du stress au travail, des conflits au travail et du soutien social sur la performance des infirmières.	60 infirmières travaillant à l'hôpital Pupuk Kaltim à Bontang en Indonésie / Méthode quantitative avec des questionnaires, en utilisant une technique d'échantillonnage aléatoire simple. Analyse utilisée : la modélisation par équation structurelle avec l'approche de la version 3.0 des moindres carrés partiels	L'importance de prendre en compte les dimensions sociales et émotionnelles du travail pour améliorer la performance des travailleurs ainsi qu'il faut exploiter le stress non excessif qui peut avoir des conséquences positives sur la performance. Cela signifie que si le stress au travail peut être géré, la performance professionnelle sera élevée.

Source : Etabli Par les auteurs

• Méthodes de recherche

- La plupart des études ayant abordé le sujet de "**la gestion du stress en milieu professionnel**" en prenant le sujet lui-même, l'un de ses facteurs ou l'une de ses conséquences comme variable principale, ont convergé vers des résultats similaires et presque identiques.
- La recherche quantitative est souvent utilisée dans les études sur la gestion du stress professionnel notamment celle citées dans le tableau précédent et cela pour obtenir des résultats

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

objectifs, précis et généralisables, qui permettent de faire des prévisions et d'élaborer des stratégies efficaces pour la gestion du stress au travail.

- Les échantillons sont sélectionnés d'une manière aléatoire car ils permettent de minimiser les biais potentiels dans la sélection des individus pour l'étude et ce qui permet d'obtenir un échantillon représentatif de la population cible. Cela augmente la validité et la fiabilité des résultats de l'étude, ainsi que la capacité à généraliser ces résultats à la population ciblée représentée par les travailleurs.
- La taille des échantillons se varie d'une étude à une autre en fonction de différents critères tels que la taille de la population cible ou l'objectif de l'étude.
- La plupart des études portant sur la gestion du stress professionnel ont recours à des questionnaires pour évaluer le ressenti des travailleurs dans des différents secteurs d'activités.
- Les questionnaires sont un outil efficace pour collecter des données sur le stress en milieu professionnel car ils permettent de recueillir des informations sur un grand nombre de travailleurs en peu de temps. Cependant, il convient de noter que **les questionnaires ont également des limites**. Les travailleurs peuvent par exemple être réticents à divulguer des informations personnelles ou sensibles, même si les questionnaires sont anonymes. En outre, **les questionnaires ne permettent pas de mesurer des aspects plus subtils du stress, tels que les signes physiques ou comportementaux du stress**.
- Les études de Cooper et Cartwright étaient entre les facteurs, les effets du stress professionnel et les interventions organisationnelles ; dans les trois études, ils ont utilisé la même méthode que celle des deux études précédentes qui est la méthode quantitative basée sur des enquêtes et des questionnaires mais seule la troisième était une étude longitudinale.

- **Résultats**

- Bien qu'il existe d'autres études qui diffèrent dans leurs contenus et leurs méthodes, celles-ci ont néanmoins abordé les fondamentaux du sujet et ont établi ses racines premières en raison de leur ancienneté et de leur prééminence, tels que **la théorie du syndrome général d'adaptation GAS (General Adaptation Syndrome) de Hans Selye** qui évoquait le sujet de stress d'une façon générale et étudiait la réaction du corps face aux situations stressantes, et pour cette raison la méthode utilisée était purement expérimentale et unique par rapport aux autres études mentionnées.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

- Le modèle de demande-contrôle de Karasek et Theorell et la théorie de transaction du stress de Lazarus et Folkman sont deux études importantes dans le domaine de la gestion du stress professionnel car elles ont fourni des modèles théoriques clés pour comprendre l'impact du travail sur la santé mentale des travailleurs.
- Les études de Cooper et Cartwright étaient entre les facteurs, les effets du stress professionnel et les interventions organisationnelles.
- L'étude de **Van Der Klink et al. en 2001** se concentre sur l'évaluation de l'efficacité de 21 interventions de réduction du stress auprès d'individus souffrant de stress au travail, tandis que celle de **Cooper et Cartwright en 1997** se concentre sur l'évaluation de l'efficacité des interventions organisationnelles pour réduire le stress professionnel dans les entreprises. Le point commun entre ces deux études qu'elles ont toutes deux pour objectif de trouver des solutions efficaces pour réduire le stress et améliorer le bien-être des individus concernés.
- **Les études de Podsakoff et al. en 2017 et celle de Nielsen et al. en 2010** se complètent en montrant que le leadership peut jouer un rôle important dans la gestion du stress professionnel des employés. La première étude met l'accent sur l'impact positif du leadership transformationnel sur le stress et la performance, tandis que la seconde se concentre sur les différents styles de leadership et leur impact sur le niveau de stress des employés.
- **L'étude de Parker, Hülsheger et Lieven en 2013 et l'étude de Ruiz-Aranda et al. en 2015** portent sur la relation entre le stress et la performance professionnelle, mais elles se concentrent sur des aspects différents de cette relation. Malgré cela, elles se complètent en mettant l'accent sur ces aspects différents en soulignant l'importance de quelques facteurs (**comme l'équilibre entre stress positif et négatif, ou l'intelligence émotionnelle**) pour gérer efficacement le stress professionnel et améliorer la performance au travail.
- Les deux études examinent les résultats de recherches antérieures et tentent de tirer des conclusions sur la relation entre le stress et la performance professionnelle à partir de ces résultats.
- **L'étude de Bakker et al. en 2019** est aussi une revue de littérature mais elle a abordé une thématique qui mettait le lien entre les exigences et les ressources du travail, le burnout et l'engagement au travail chez les employés, elle offre ainsi une contribution importante à la compréhension du stress professionnel. Elle représente une complétude avec toutes les autres études en termes qu'elle confirme les mêmes facteurs de stress cités précédemment et qu'elle suggère les interventions efficaces à gérer le stress professionnel.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

- L'étude de **Shinta Mardewi et Irsan Tricahyadinata** est l'étude la plus récente par rapport aux autres études évoquées dans cette section, elle souligne le fait que le stress peut avoir des effets positifs et significatifs sur la performance des employés et **l'importance d'exploiter le stress non excessif pour atteindre l'efficacité**, et c'est ce qui distingue cette étude des études précédentes qui ont lié les mêmes variables notamment celle de **Parker, Hülsheger et Lieven** ou celle de **Ruiz-Aranda et ses collègues**. Bien qu'il existe une concordance entre ces trois études quant à l'importance de prendre en compte les différentes dimensions sociales et émotionnelles du travail pour améliorer la performance des travailleurs.
- Mentionner des études récentes comme celle de Shinta Mardewi et Irsan Tricahyadinata est important car cela situe notre travail dans le contexte de la recherche existante et identifie les lacunes dans la recherche actuelle.

- **Méthodes d'analyse**

- Toutes les études citées utilisaient des méthodes statistiques différentes pour analyser leurs résultats et leurs données sauf pour les revues de littérature ou les études purement expérimentales. Parmi ces méthodes les plus utilisées sont : L'analyse de régression linéaire multiple, L'analyse de variance et de covariance (ANOVA et ANCOVA), et l'analyse de régression logistique, les tests t, l'analyse de corrélation et l'analyse factorielle.
- Les études représentant une revue de littérature ont synthétisées des études antérieures qui ont utilisé les mêmes outils d'analyse statistique.

L'analyse de ce tableau nous permet de conclure cette section, qui nous a transportés à travers le temps et dans différentes régions du monde pour mettre en lumière la gestion du stress professionnel, en partant de ses bases initiales jusqu'aux études les plus récentes. Grâce à cette section, nous avons pu acquérir une connaissance approfondie de tout ce qui concerne ce sujet et ce qui est en accord avec l'objectif de notre étude.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Section 02 : Synthèse des études sur la gestion du stress professionnel en Algérie

La gestion du stress professionnel est un défi universel et que l'Algérie ne fait pas exception. Ce sujet est de plus en plus étudié en Algérie, avec un intérêt croissant pour les conséquences négatives que le stress peut avoir sur la santé mentale des travailleurs et sur la productivité de l'entreprise. Bien que la recherche en Algérie sur ce sujet soit encore limitée, certaines études ont été abordées pour explorer les causes et les effets du stress professionnel dans différents secteurs d'activité. Cela comprend des études sur les professionnels de la santé, les enseignants et les employés du secteur pétrolier.

Bien que les recherches internationales sur le sujet puissent également apporter des perspectives et des solutions applicables à la situation algérienne, la gestion du stress professionnel se varie d'un contexte à une autre et prend en considération les différentes dimensions culturelles, sociales, politiques et économiques. Il convient de souligner l'impact significatif qu'a eu COVID-19 sur la gestion du stress professionnel à l'échelle mondiale et nationale. En Algérie, la pandémie a entraîné des défis et des pressions supplémentaires pour les travailleurs, ce qui a amplifié la nécessité de comprendre et de gérer le stress professionnel.

Sur cette base, dans cette section qui s'intéresse à la gestion du stress au travail par rapport contexte national et à travers des études antérieurs menée en Algérie dans les différents secteurs, nous la divisons en deux parties, d'où la première aborde des études sur le sujet dans des conditions non spécifiques, contrairement à la deuxième partie qui synthétise des études sur la gestion du stress professionnel en Algérie pendant la pandémie du COVID-19.

I. Synthèses des études algériennes récentes sur la gestion du stress professionnel :

En Algérie, malgré l'importance de la gestion du stress professionnel, il y a eu relativement peu d'études sur le sujet. Cependant, les quelques études existantes ont mis en évidence l'ampleur du phénomène et ont souligné l'importance de mettre en place des mesures pour améliorer la gestion du stress professionnel en Algérie. Dans cette partie de mémoire, nous discuterons des études récentes menées sur la gestion du stress professionnel en Algérie dans la période de **2017 jusqu'aujourd'hui en 2023** ainsi que leurs résultats clés obtenus. Il s'agit d'une compilation des résultats, des conclusions et des recommandations de ces études pour fournir une vue d'ensemble des connaissances actuelles sur ce sujet en Algérie.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

1. "Le stress au travail dans le contexte algérien : Analyse exploratoire" par K. Megnounif et al. en 2017 :

Cette étude vise à comprendre le phénomène du stress au travail en Algérie et à explorer ses déterminants. L'échantillon utilisé dans l'étude était constitué de 300 travailleurs algériens, issus de différents secteurs d'activité. Les participants ont été sélectionnés de manière aléatoire et ont été invités à remplir un questionnaire. La méthode utilisée dans l'étude était une analyse exploratoire, qui a permis de recueillir des données qualitatives et quantitatives sur les niveaux de stress perçus par les travailleurs, ainsi que sur les facteurs organisationnels et personnels qui influencent le stress.

Les données ont été traitées à l'aide de techniques statistiques telles que l'analyse de variance (ANOVA) et la régression linéaire multiple. Les résultats ont montré que le stress au travail est un phénomène répandu en Algérie, avec des niveaux de stress élevés chez les travailleurs. Les facteurs organisationnels tels que **la charge de travail, la pression temporelle, les relations interpersonnelles difficiles et la manque de reconnaissance professionnelle** ont été identifiés comme les principaux déterminants du stress au travail. Les facteurs personnels tels que **l'âge, le genre et le niveau d'éducation** ont également été identifiés comme ayant une influence sur le niveau de stress perçu.²⁴

En conclusion, l'étude suggère que les organisations en Algérie doivent prendre des mesures pour réduire les facteurs de stress organisationnels, notamment en offrant **une reconnaissance professionnelle, une meilleure gestion du temps et des relations interpersonnelles saines sur le lieu de travail**. De plus, les travailleurs doivent également être encouragés à adopter des stratégies de gestion du stress pour réduire les niveaux de stress perçus.²⁵

2. "Le stress professionnel chez les travailleurs des centres d'appels en Algérie" par N.Sahraoui et al. en 2018 :

Cette étude avait pour objectif d'examiner les niveaux de stress professionnels chez les travailleurs des centres d'appels en Algérie et d'identifier les facteurs de stress les plus courants dans ce secteur. L'échantillon de l'étude était composé de 190 travailleurs des centres d'appels en Algérie, recrutés de manière aléatoire. Les données ont été collectées à l'aide d'un questionnaire qui mesure les niveaux de stress professionnels, ainsi que les facteurs de stress liés au travail.

²⁴ Megnounif, K., Aberkane, T., & Mekki, A. (2017). Le stress au travail dans le contexte algérien: Analyse exploratoire. *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 106(3), 4-20.

²⁵ Ibid.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Les résultats ont montré que les travailleurs des centres d'appels en Algérie souffrent de niveaux élevés de stress professionnel, principalement en raison de **la nature du travail, des exigences émotionnelles, de la pression temporelle et des relations interpersonnelles difficiles avec les clients**. Les résultats ont également montré que les travailleurs des centres d'appels ayant une ancienneté plus longue ont tendance à avoir des niveaux de stress professionnels plus élevés que ceux qui ont moins d'expérience.²⁶

En conclusion, l'étude suggère que les entreprises de centres d'appels en Algérie doivent prendre des mesures pour réduire les facteurs de stress liés au travail, notamment en offrant des formations pour améliorer les compétences émotionnelles, en établissant **des normes de qualité claires et en mettant en place des politiques de soutien des travailleurs en matière de gestion du stress professionnel**.²⁷

Bien que l'étude se concentre spécifiquement sur le secteur des centres d'appels, les résultats obtenus peuvent être généralisés à d'autres domaines d'activités où les travailleurs sont confrontés à des exigences émotionnelles élevées, des pressions temporelles et des relations interpersonnelles difficiles. Ainsi, cette étude peut fournir des informations précieuses pour les entreprises et les professionnels de différents secteurs qui cherchent à comprendre les facteurs de stress professionnels et à mettre en place des interventions pour les prévenir ou les gérer efficacement.²⁸

3. L'étude menée par Azaiez et Bouhouche en Algérie en 2019 :

L'étude menée par Azaiez et Bouhouche est similaire à l'étude précédente menée par N.Sahraoui et al. en 2018 sur le stress professionnel chez les travailleurs des centres d'appels, en ce qui concerne l'objectif de comprendre le phénomène du stress au travail en Algérie. Cependant, cette étude se concentre spécifiquement sur les travailleurs du secteur public en Algérie, tandis que l'étude précédente a inclus des travailleurs de différents secteurs d'activité.

L'étude a également utilisé des questionnaires pour recueillir des données quantitatives sur les niveaux de stress perçus par les travailleurs, ainsi que sur les facteurs organisationnels et personnels qui influencent le stress. Les données ont été analysées à l'aide de techniques statistiques telles que l'analyse de variance (ANOVA) et la régression linéaire multiple.

²⁶ Sahraoui, N., Kherbouche, R., & Boukhari, S. (2018). Le stress professionnel chez les travailleurs des centres d'appels en Algérie. *Journal of Applied Business Research*, 34(5), 915-925.

²⁷ Ibid, p920-924.

²⁸ Ibid., p926.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Les résultats de l'étude de Azaiez et Bouhouche ont montré que les facteurs de stress professionnels les plus importants pour les travailleurs du secteur public en Algérie étaient **la surcharge de travail, la pression temporelle, le manque de reconnaissance professionnelle, et la mauvaise communication avec les supérieurs hiérarchiques**. Les résultats suggèrent également que les travailleurs ont besoin **d'un soutien social et organisationnel pour mieux gérer leur stress au travail**.²⁹

4. Analyse théorique du stress au travail par Tillou Lallouna en 2023 :

Un article récent publié le **17 /01 / 2023** dans une revue universitaire internationale en ligne « **Journal of Social Protection Research** » est qui se concentre sur les recherches et les analyses dans le domaine de la protection sociale.

Cet article intitulé par son auteur Tillou Lallouna qui est une maître de conférences en école supérieure algérienne de la sécurité sociale, comme suit « **Analyse théorique du stress au travail** » et qui évoque une revue de littérature, aborde dans une de ses parties le stress au travail en Algérie. L'objectif de cet article est **d'analyser théoriquement le stress au travail dans une approche organisationnelle**, en prenant en compte l'impact des contraintes environnementales qui génèrent le stress, car ce dernier est considéré comme l'un des facteurs contribuant à **la souffrance physique et psychologique des employés**, et il affecte **le bien-être des salariés, ce qui en fait une maladie courante à l'ère de la mondialisation et est qualifié de "cancer du siècle"**. L'auteur présente des statistiques importantes sur l'impact du stress professionnel en Algérie, et nous confirme que les études sur ce phénomène (le stress) dans l'environnement professionnel algérien sont assez rares malgré qu'il puisse entraîner des accidents de travail et des maladies professionnelles fréquentes, notamment dans le secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP) qui enregistre le taux le plus élevé d'accidents de travail et de maladies professionnelles.

En outre, parmi les points les plus essentiels évoqués dans cet article c'est que malgré toutes les statistiques reconnues par l'état et le gouvernement algérien et établies par la Caisse Nationale des Assurances sociales des travailleurs Salariés CNAS, le stress n'est pas considéré comme une maladie professionnelle selon la loi algérienne. Cela signifie qu'il n'est pas reconnu par la sécurité sociale et n'est pas inclus dans la liste des maladies professionnelles établie par le gouvernement. Dans son analyse, l'auteur a déterminé les sources de stress au travail les plus

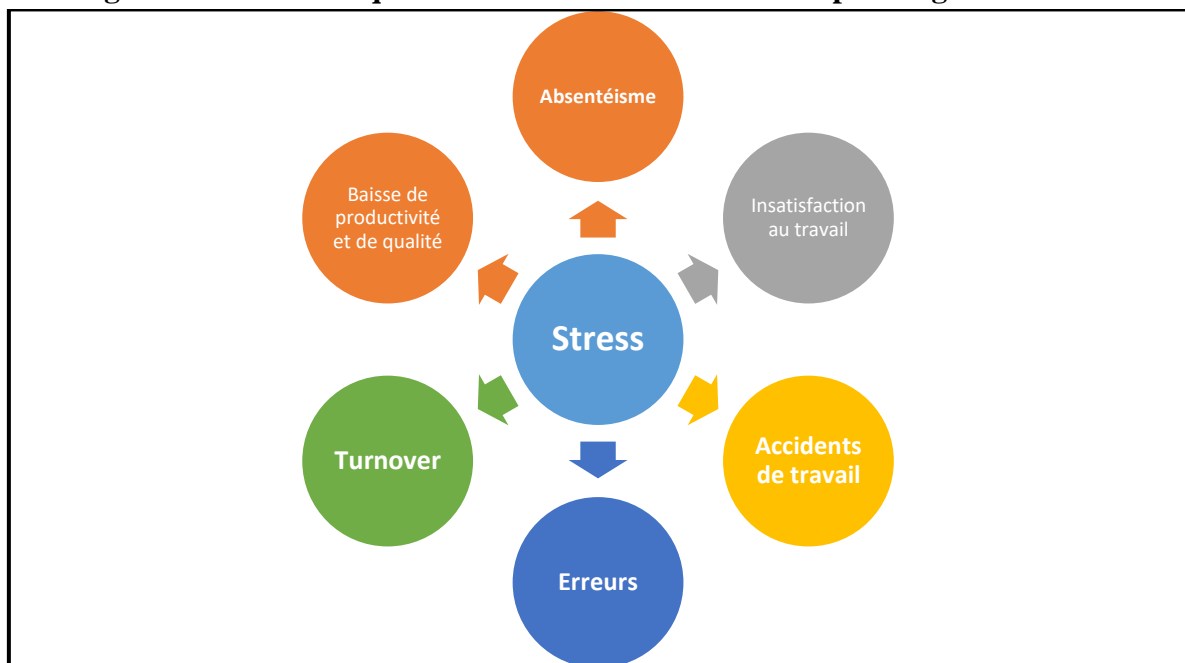
²⁹ Azaiez, M. A., & Bouhouche, L. (2019). Job stressors and coping strategies among Algerian public sector employees: An exploratory study. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 27(3), 1126-1136.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

courants en Algérie et qui confirment les résultats des plusieurs études antérieurs notamment celles abordées précédemment dans cette partie de mémoire et sont : Les demandes relatives aux tâches et aux rôles, surcharge quantitative de travail, surcharge qualitative et effort mental sous charge de travail, l'environnement physique et les conditions de travail, la circulation de l'information, faible reconnaissance (estime de l'entourage), pauvres relations avec le supérieur, manque de participation aux décisions et circulation insuffisante de l'information (niveaux individuel et organisationnel), le manque de stabilité de l'emploi et de possibilités de progresser dans la carrière et de reconnaissance salariale, les relations interpersonnelles, les relations avec les collègues, les relations avec la clientèle, les contraintes liées au temps, les horaires de travail, le conflit de rôle, l'ambiguïté de rôle et l'autonomie de compétence.³⁰

De plus, cette étude souligne que le stress au travail peut avoir des conséquences néfastes sur l'organisation en entraînant une augmentation de l'absentéisme, des accidents de travail, des erreurs, un taux élevé de roulement du personnel, une baisse de productivité, une détérioration de la qualité du travail, une augmentation des accidents de travail et une insatisfaction au travail.

Figure 07 : Les conséquences du stress au travail sur le plan organisationnel



Source : Tillou, L. (2023). Analyse théorique du stress au travail. *Journal of social protection research*, 3(2).

³⁰ Tillou, L. (2023). Analyse théorique du stress au travail. *Journal of social protection research*, 3(2), 76-91.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

En conclusion, l'étude a mis l'accent sur l'importance de reconnaître les conséquences négatives du stress au travail, tant au niveau organisationnel que sur le bien-être physique et psychologique des employés.³¹

5. D'autres études algériennes sur la gestion du stress professionnel :

Cette partie est dédiée à une analyse comparative qui se concentre sur quatre études spécifiques portant sur le stress professionnel chez les travailleurs de l'industrie hôtelière, de la santé, de l'enseignement universitaire et du secteur public en Algérie.

- La première étude, menée par N. Hammami et al. (2018), **explore les expériences de stress professionnel chez les travailleurs de l'industrie hôtelière en Algérie**, en se concentrant sur les sources de stress et les stratégies de gestion du stress³². La deuxième étude, menée par Z. Djaballah et al. (2019), **évalue le niveau de stress professionnel chez les travailleurs de la santé en Algérie** en utilisant une enquête sur le terrain³³. **La troisième étude, menée par M. Boukhalfa et al. (2019), vise à évaluer le niveau de stress professionnel chez les enseignants universitaires en Algérie**, en se concentrant également sur les sources de stress et les stratégies de gestion du stress³⁴. Enfin, la quatrième étude, menée par A. Zeroual et al. (2019), **examine les facteurs de stress professionnels chez les travailleurs du secteur public en Algérie**. Les données ont été collectées à l'aide d'une enquête en ligne auprès des travailleurs du secteur public³⁵.
- En citant ces études, nous visons à enrichir notre compréhension du stress professionnel en Algérie en examinant les expériences de travailleurs dans divers contextes professionnels et en analysant les facteurs de stress spécifiques associés à chaque secteur. Ces études fournissent des données empiriques importantes pour notre travail de recherche et nous permettent d'explorer les similitudes et les différences entre les différents contextes professionnels en termes de stress professionnel.

³¹ Ibid., p80-88.

³² N. Hammami, A. Ammari, and S. Abada-Bendib. (2018). "Le stress professionnel chez les travailleurs de l'hôtellerie en Algérie : Étude exploratoire." *La Presse Médicale*, vol. 47, no. 9, pp. e163-e170.

³³ Z. Djaballah, N. Boukheikh, and N. Boudinar. (2019). "Évaluation du stress professionnel chez les travailleurs de la santé en Algérie." *Revue d'Epidémiologie et de Santé Publique*, vol. 67, no. 3, pp. 175-181.

³⁴ M. Boukhalfa, S. Abadlia, and A. Abada-Bendib. (2019). "Stress professionnel chez les enseignants universitaires algériens : Étude exploratoire." *Revue de l'Education, de la Formation et du Développement*, vol. 2, no. 2, pp. 33-47.

³⁵ A. Zeroual, N. Bensaci, and R. Toumi. (2019). "Les facteurs de stress professionnels chez les travailleurs du secteur public en Algérie." *Revue Algérienne de Santé au Travail et de l'Environnement*, vol. 9, no. 1, pp. 20-26.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Le tableau suivant facilite la visualisation des études mentionnées dans cette partie en montrant leurs principaux résultats et leurs méthodes de recherche et d'analyse utilisées.

Tableau 02 : Quatre études algériennes récentes sur le stress professionnel

Titre/ Auteur(s)/ Année	Thématique	Echantillon / Méthode de recherche / Méthode d'analyse	Résultat
Expériences de stress professionnel chez les travailleurs de l'industrie hôtelière en Algérie / N. Hammami et al. / 2018	Stress professionnel dans l'industrie hôtelière	60 travailleurs de l'industrie hôtelière/ Méthode qualitative basée sur des entretiens semi-directifs/ L'analyse de contenu qui implique l'examen systématique et objectif du contenu d'un ensemble de données.	Les travailleurs de l'industrie hôtelière en Algérie sont confrontés à des niveaux élevés de stress professionnel en raison de divers facteurs tels que la charge de travail, les conditions de travail difficiles et les relations interpersonnelles complexes. Les auteurs recommandent des programmes de formation pour aider les travailleurs de l'hôtellerie à mieux gérer leur stress.
Stress professionnel chez les travailleurs de la santé en Algérie / Z. Djaballah et al. / 2019	Stress professionnel dans le secteur de la santé	320 travailleurs de la santé / Méthode quantitative basée sur des questionnaires / Statistiques descriptives et inférentielles : la moyenne, l'écart type, l'analyse de variance (ANOVA) et le test de corrélation de Pearson.	Les travailleurs de la santé en Algérie sont soumis à un stress élevé en raison de la charge de travail élevée, de la pression temporelle, de la violence en milieu de travail et du manque de soutien social. Les auteurs suggèrent des programmes de prévention et de gestion du stress pour les travailleurs de la santé.
Niveau de stress professionnel chez les enseignants universitaires en Algérie/ M. Boukhalfa et al. / 2019	Stress professionnel chez les enseignants universitaires	306 enseignants universitaires / Méthode quantitative basée sur des questionnaires / Statistiques descriptives et inférentielles : la moyenne, l'écart type, l'analyse de variance (ANOVA) et le test de corrélation de Pearson.	Les enseignants universitaires en Algérie sont confrontés à diverses sources de stress professionnel telles que les conditions de travail, la surcharge de travail, les conflits avec les étudiants et la bureaucratie. Les auteurs recommandent la mise en place de politiques et de stratégies pour aider les enseignants à mieux gérer leur stress.
Facteurs de stress professionnels chez les travailleurs du secteur public en Algérie/ A. Zeroual et al. / 2019	Stress professionnel dans le secteur public	523 travailleurs du secteur public / Méthode quantitative basée sur un enquête en ligne / L'analyse factorielle exploratoire et la régression logistique.	Les travailleurs du secteur public en Algérie sont soumis à diverses sources de stress professionnel telles que les conditions de travail, la pression du temps, le manque de soutien et la surcharge de travail. Les auteurs recommandent l'amélioration des conditions de travail et la mise en place de programmes de formation pour aider les travailleurs à mieux gérer leur stress.

Source : Etabli Par les auteurs

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

En résumé, ces quatre études montrent que le stress professionnel est un problème important pour les travailleurs en Algérie, et que les sources de stress sont similaires dans plusieurs secteurs professionnels. Les auteurs recommandent des programmes de prévention et de gestion du stress pour aider les travailleurs à mieux faire face aux sources de stress. Les résultats de ces études suggèrent que des programmes de formation en gestion du stress et des interventions organisationnelles peuvent aider à améliorer le bien-être psychologique des travailleurs en Algérie et à réduire le stress professionnel.

II. Etudes menées en Algérie sur la gestion du stress professionnel pendant la pandémie du COVID-19 :

L'épidémie de COVID-19 a eu un impact majeur sur la santé physique et mentale des travailleurs dans le monde entier, y compris en Algérie. Les travailleurs ont été confrontés à des défis uniques liés à la pandémie, notamment **la peur de tomber malade, la charge de travail accrue dans certains secteurs et le stress lié aux restrictions sanitaires**. La gestion du stress professionnel est donc devenue une question cruciale pour les travailleurs en Algérie, car elle peut avoir des répercussions sur leur santé, leur bien-être et leur performance.

Il est donc important d'examiner les résultats de ces études dans le contexte de notre travail de recherche sur la gestion du stress professionnel en Algérie. En incluant cette partie dans notre mémoire consacrée aux études menées en Algérie sur la gestion du stress professionnel pendant la pandémie du COVID-19, pour mettre en évidence la pertinence et l'actualité de notre travail de recherche.

1. L'étude menée par Sennouni et al. en 2020 :

Cette étude avait pour but **d'examiner les stratégies de coping (ou de gestion du stress) utilisées par les travailleurs algériens pendant la pandémie de COVID-19**.

La méthode de recherche utilisée était une enquête transversale en ligne. L'échantillon de l'étude était composé de 822 travailleurs travaillant dans une raffinerie algérienne. Les participants ont répondu à un questionnaire comprenant des mesures de stratégies de coping, d'anxiété, de dépression, de détresse psychologique et de symptômes somatiques. Les données ont été analysées à l'aide de tests statistiques tels que l'analyse de variance (ANOVA), la régression linéaire multiple et le coefficient de corrélation de Pearson.³⁶

Les résultats ont montré que les travailleurs algériens ont utilisé principalement des stratégies de coping axées sur les émotions telles que **la recherche de soutien émotionnel, la**

³⁶ Sennouni, S., Tiliouine, H., & Bouzidi, A. (2020). Coping strategies and their relationships to burnout among health and safety workers in an Algerian refinery: The moderating role of COVID-19 threat perception.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

relaxation et la distraction cognitive. Les stratégies de coping axées sur **la résolution de problèmes et l'acceptation** ont été utilisées moins fréquemment. De plus, les travailleurs ayant une perception élevée de la menace de la pandémie ont présenté des niveaux plus élevés d'anxiété, de dépression, de détresse psychologique et de symptômes somatiques.

En conclusion, cette étude a démontré l'importance de comprendre les stratégies de coping utilisées par les travailleurs pendant la pandémie de COVID-19 en Algérie, ainsi que l'impact de la perception de la menace de la pandémie sur leur bien-être psychologique et physique.³⁷

2. L'étude menée par Bouzidi et al. en 2021 :

Cette étude avait pour but d'examiner **les effets de la pandémie de COVID-19 sur le bien-être psychologique des travailleurs algériens et de proposer des stratégies pour améliorer leur bien-être.**

La méthode de recherche utilisée était une enquête en ligne transversale menée auprès de 786 travailleurs algériens. Les participants ont répondu à un questionnaire comprenant des mesures de **bien-être psychologique, d'anxiété, de dépression, de détresse psychologique, de stress et de satisfaction au travail.** Les données ont été analysées à l'aide de tests statistiques tels que l'analyse de régression multiple. Les résultats ont montré que **la pandémie de COVID-19 a eu un impact négatif significatif sur le bien-être psychologique des travailleurs algériens.** Les niveaux d'anxiété, de dépression, de détresse psychologique et de stress étaient significativement plus élevés chez les travailleurs qui ont subi des perturbations de travail dues à la pandémie. Contrairement aux travailleurs qui ont reçu un soutien social adéquat.³⁸ Les auteurs ont proposé des stratégies pour améliorer le bien-être psychologique des travailleurs. La première stratégie proposée consistait à encourager **la communication et le soutien social.** La deuxième stratégie proposée consistait à **fournir des ressources en ligne** pour aider les travailleurs à gérer leur stress et leur anxiété. Les auteurs ont souligné que les travailleurs peuvent bénéficier d'accès à des ressources en ligne telles que des vidéos de relaxation, des guides de méditation, des programmes de remise en forme en ligne et des forums de discussion en ligne pour partager des expériences et des conseils. Enfin, la troisième stratégie proposée consistait à **améliorer les conditions de travail.** Les auteurs ont suggéré que les employeurs devraient offrir des conditions de travail plus flexibles, notamment des horaires de

³⁷ Ibid.

³⁸ Bouzidi, A., Tiliouine, H., & Sennouni, S. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on the psychological well-being of Algerian workers: A proposed strategy for improvement. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 1-16. doi: 10.1007/s11469-021-00552-7

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

travail plus souples ou le travail à distance pour réduire le stress lié à la vie professionnelle et personnelle. De plus, ils ont recommandé de fournir des équipements de protection individuelle adéquats pour garantir la sécurité des travailleurs et de réduire leur anxiété.³⁹

En conclusion, cette étude a démontré l'impact négatif de la pandémie de COVID-19 sur le bien-être psychologique des travailleurs algériens et a proposé des stratégies pour améliorer leur bien-être. Les résultats de cette étude peuvent aider les employeurs et les professionnels de la santé à développer des interventions pour aider les travailleurs à faire face aux effets de la pandémie sur leur bien-être psychologique.⁴⁰

3. L'étude de Cherif et al. en 2021 :

L'étude menée par Cherif et ses collègues en 2021 **à mets la lumière sur les effets de la pandémie de Covid-19 sur la qualité de vie des travailleurs en Algérie.** L'étude a également examiné les **facteurs de risque de détérioration de la qualité de vie des travailleurs pendant la pandémie.**

Les participants ont rempli un questionnaire en ligne qui comprenait des questions sur **leur situation professionnelle, leur situation personnelle, leur santé mentale et leur qualité de vie pendant la pandémie de Covid-19.**

Cherif et ses collègues ont utilisé une méthode de recherche transversale. Les statistiques descriptives ont été utilisées pour résumer les caractéristiques de l'échantillon. Les résultats ont montré que la pandémie avait un impact négatif significatif sur la qualité de vie des travailleurs, en particulier sur leur santé mentale car elle augmentait le niveau de stress d'une façon remarquable. Les travailleurs ont signalé **des niveaux élevés de stress, d'anxiété, de dépression et de fatigue, ainsi qu'une diminution de leur satisfaction au travail et de leur qualité de vie globale.** Ces résultats en souligné l'importance de mettre en place des mesures de soutien pour les travailleurs en Algérie pendant la pandémie de Covid-19, en particulier en ce qui concerne la santé mentale.⁴¹

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Ibid., p11-14.

⁴¹ Cherif, W., Ghaout, S., Boukadi, K., Tair, A., & Boudi, Z. (2021). Quality of life of workers in Algeria during COVID-19 pandemic. *Journal of Public Health Research*, 10(2), 2223.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

4. L'étude de Baziz Amine et al. en 2023 :

À cet égard, l'étude de Baziz Amine et ses collègues revêt une importance particulière. En examinant **la relation entre les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnel chez les travailleurs de la santé et de la sécurité dans une raffinerie de pétrole algérienne**, cette étude contribue à une meilleure compréhension de la manière dont les travailleurs peuvent faire face au stress professionnel. De plus, en explorant **l'effet modérateur de la perception de la menace COVID-19**, cette étude offre des perspectives nouvelles et pertinentes sur les défis spécifiques auxquels les travailleurs de la santé et de la sécurité sont confrontés en temps de cette crise sanitaire. Cette étude transversale basée sur des questionnaires auto-administrés a été menée auprès de 112 travailleurs d'une raffinerie de pétrole située dans le désert du sud de l'Algérie sélectionnés d'une manière aléatoire.⁴²

Les résultats ont montré que les stratégies axées sur les problèmes et qui se concentrent sur la résolution active de problèmes et la recherche de solutions pratiques à des situations stressantes étaient efficaces pour réduire l'épuisement professionnel chez les travailleurs, tandis que les stratégies axées sur les émotions tels que les techniques de relaxation ou l'expression des sentiments à un collègue ou la concentration sur des aspects positifs du travail n'ont pas montré de lien significatif avec l'épuisement professionnel. La perception de la menace de la COVID-19 a également été identifiée comme un facteur modérateur dans la relation entre les stratégies axées sur les problèmes et l'épuisement professionnel. Ces résultats soulignent l'importance de l'utilisation de stratégies d'adaptation efficaces pour lutter contre l'épuisement professionnel chez les travailleurs de la santé et de la sécurité, en particulier pendant la pandémie de COVID-19. Ces résultats peuvent également avoir des implications pour les employeurs et les employés dans d'autres secteurs professionnels en Algérie, en fournissant des informations sur les meilleures pratiques pour atténuer les effets du stress professionnel sur les travailleurs. La pandémie de COVID-19 a entraîné une augmentation du stress professionnel dans de nombreux secteurs. Les employeurs peuvent utiliser ces résultats pour concevoir des programmes de formation et des interventions efficaces pour aider les travailleurs à faire face au stress professionnel.⁴³

⁴² Amin, B., Rachid, C., Salah, A., Mebarek, D., & Mohammed, B. (2023). Relationship between Coping Strategies and Burnout among Health and Safety Workers in an Algerian Refinery: The Moderating Role of COVID-19 Threat Perception. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 12(1), p8.

⁴³ Ibid.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Le troisième tableau de ce chapitre récapitule les quatre études citées dans cette partie et qui évoquent le sujet du stress professionnel en Algérie pendant la pandémie du COVID-19, et il est suivi par une analyse descriptive et comparative des résultats obtenus.

Tableau 03 : Etudes algériennes sur le stress professionnel pendant le Coronavirus

Titre/ Auteur(s)/ Année	Thématique	Echantillon / Méthode de recherche / Méthode d'analyse	Résultat
Stratégies de coping utilisées par les travailleurs algériens pendant la pandémie de COVID-19 / Sennouni al. / 2020	Gestion du stress professionnel pendant la pandémie du COVID-19	822 travailleurs d'une raffinerie / Méthode quantitative basée sur des questionnaires en ligne/ Analysées statistique : l'analyse de variance (ANOVA), la régression linéaire multiple et le coefficient de corrélation de Pearson.	Les travailleurs algériens ont utilisé principalement des stratégies de coping centrées sur le problème, telles que la recherche d'informations et la planification.
Effets de la pandémie de COVID-19 sur le bien-être psychologique des travailleurs algériens et propositions de stratégies pour améliorer leur bien-être Bouzidi et al. / 2021	Bien-être psychologique des travailleurs algériens pendant la pandémie du COVID-19	786 travailleurs algériens / Méthode quantitative : questionnaire en ligne / Analyse de régression multiple.	La pandémie de COVID-19 a eu un impact négatif significatif sur le bien-être psychologique des travailleurs algériens. Les stratégies proposées pour améliorer leur bien-être incluent la communication avec les collègues et la famille, ainsi que l'exercice physique régulier.
Effets de la pandémie de COVID-19 sur la qualité de vie des travailleurs en Algérie/ Cherif et al. / 2021	Qualité de vie des travailleurs algériens pendant la pandémie du COVID-19	500 travailleurs / Méthode qualitative basée sur des entretiens en ligne / Analyses de régression linéaire multiple et analyse thématique.	La pandémie de COVID-19 a eu un impact négatif sur la qualité de vie des travailleurs algériens en termes de santé mentale, de vie sociale et de travail. Les travailleurs ont également exprimé des préoccupations quant à leur sécurité et leur protection sur leur lieu de travail.
La relation entre les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnel chez les travailleurs de la santé et de la sécurité dans une raffinerie de pétrole algérienne : l'effet modérateur de la perception de la menace COVID-19 / Baziz Amine et al. / 2023	stratégies d'adaptation et l'épuisement des travailleurs de santé et de sécurité algériens pendant la pandémie du COVID-19	112 travailleurs d'une raffinerie de pétrole algérienne / Méthode quantitative basée sur des questionnaires / L'analyse de variance (ANOVA), la régression linéaire multiple et le coefficient de corrélation de Pearson.	Les stratégies axées sur les problèmes et qui se concentrent sur la résolution active de problèmes et la recherche de solutions pratiques à des situations stressantes étaient efficaces pour réduire l'épuisement professionnel contrairement aux, stratégies axées sur les émotions, La perception de la menace de la COVID-19 a également été identifiée comme un facteur modérateur dans la relation entre les stratégies axées sur les problèmes et l'épuisement professionnel.

Source : Etabli Par les auteurs

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

- Les quatre études soulignent les effets négatifs de la pandémie de COVID-19 sur les travailleurs en Algérie, en particulier sur leur bien-être psychologique et leur qualité de vie.
- Les stratégies de coping utilisées par les travailleurs pour faire face à la pandémie ont été examinées dans l'étude de Sennouni et al. , tandis que l'étude Bouzidi et al. propose des stratégies pour améliorer le bien-être psychologique des travailleurs.
- L'étude de Cherif et ses collègues examine les facteurs de risque de détérioration de la qualité de vie des travailleurs pendant la pandémie, alors que la dernière étude mentionnée est la plus récente et se focalise sur la relation entre les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnel ainsi sur l'influence de la pandémie sur cette relation.
- Les quatre études citées dans cette partie ont utilisé une méthode de recherche transversale en ligne et ont utilisé des tests statistiques pour analyser les données collectées.
- Mise à part l'étude de Cherif et al. qui utilisée la méthodologie de recherche qualitative, les trois autres études ont été menées par des méthodes quantitatives basées sur des questionnaires en ligne.
- Les auteurs des trois études quantitatives ont choisi des échantillons d'une taille importante pour donner à leurs recherches plus de représentativité et de précision statistique et aussi plus de fiabilité à leurs résultats.
- Dans l'étude qualitative de Cherif et al. basée sur des entretiens, la taille de l'échantillon est moins importante que les autres études car le but est de recueillir des données approfondies et riches en détails sur un petit nombre de participants, plutôt que d'obtenir des données de base sur un grand nombre de participants.
- Les études ont suggéré l'efficacité de différentes interventions pour la gestion du stress professionnel, telles que la thérapie cognitivo-comportementale, la relaxation, la méditation de pleine conscience, le soutien social et la communication. Ces résultats peuvent guider les entreprises et les professionnels de différents secteurs d'activités dans le choix des interventions appropriées pour aider les travailleurs à gérer leur stress professionnel.

En résumé les quatre études ont conclu que la pandémie de COVID-19 a eu un impact significatif sur la gestion du stress au travail. Les travailleurs ont été confrontés à des défis uniques, tels que la transition vers le travail à distance, les préoccupations pour leur santé et celle de leurs proches, les changements dans les procédures de travail et les exigences professionnelles accrues. Cela a entraîné une augmentation du stress, de l'anxiété et de l'épuisement professionnel chez de nombreux travailleurs.

Chapitre 01 : Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures.

Conclusion

Ce chapitre nous a permis de bénéficier d'un solide corpus de références pour étayer notre propre étude. Nous avons passé en revue les études les plus importantes menées auparavant qui complètent nos objectifs et qui nous aident à cerner notre recherche dans les limites du développement actuel du sujet. Nous avons présenté les résultats clés de ces études et mis en avant leur pertinence. Nous avons traversé par un mélange d'études des différentes époques qui ont reflété l'évolution du stress dans le domaine du travail, et nous avons voyagé à travers le monde en évoquant des études menées dans ses différents endroits pour acquérir des idées larges et des connaissances approfondies sur tous les éléments du stress professionnel, ses facteurs, ses sources, ses conséquences et les stratégies utilisées pour atténuer ses mauvaises influences.

Nous avons également déduit à partir de l'analyse de ces études, les méthodes de recherche et d'analyse utilisées afin de choisir notre propre façon pour mener notre recherche empirique.

La division de notre étude en deux sections vise principalement à situer le contexte algérien dans les fondements de notre recherche, car notre étude en fait partie. Nous visons donc à compléter la série d'évolutions que la gestion du stress professionnel connaît en Algérie. Les études menées dans les pays développés ont été citées en raison de leur priorité à explorer la gestion du stress professionnel et à y accorder une attention particulière en raison de son importance considérable.

Les études récentes que nous avons examinées ont été très utiles car elles ont apporté à notre recherche une touche de modernité et l'ont située dans les conditions et résultats les plus récents relatifs à ce domaine, tout en mettant en évidence les défis actuels qui reflètent la nécessité de continuer à étudier le stress professionnel.

Toutes les études s'accordent sur l'importance de gérer le stress dans le milieu de travail en raison de son impact sur les travailleurs, les employeurs, et les entreprises en général.

Bien que l'impact du stress varie d'un domaine de travail à l'autre et d'une personne à l'autre, les facteurs les plus courants restent les mêmes, et les conséquences de leur mauvaise gestion sont également dangereuses pour la performance et la productivité.

Toutes les études ont souligné la nécessité de gérer le stress professionnel pour améliorer la santé physique et mentale des travailleurs et pour développer l'environnement de travail et les performances des employés en conséquence.

Chapitre 02

Cadre théorique de la gestion du stress professionnel

- **Section 01** : Etat de l'art sur le stress professionnel : Définitions et approches d'étude.
- **Section 02** : Outils de mesure du stress professionnel et son impact sur la performance.

Introduction

Toute étude appliquée, quelles que soient ses méthodes et objectifs, repose sur des fondements théoriques qui la cadrent. Notre étude ne fait pas exception, pour cela nous avons consacré ce chapitre à l'aspect théorique du stress professionnel, afin d'explorer ses nombreux aspects et ses nombreuses facettes, car cela revêt une importance considérable pour orienter notre recherche vers les objectifs que nous avons fixés.

Le stress professionnel est un phénomène complexe qui peut avoir des répercussions importantes sur la santé et la performance des employés et la gestion de ce stress est donc devenue une préoccupation majeure pour les entreprises et les chercheurs. Les approches pour gérer le stress sont multiples et leur efficacité peut varier en fonction des contextes et des individus. Dans cette optique, ce chapitre se concentrera sur l'état de l'art en matière de stress professionnel, en commençant par définir ce concept et en présentant les sources et les conséquences de ce type de stress. Nous examinerons ensuite les différentes approches de gestion du stress professionnel qui peuvent être mises en place. Nous aborderons également les outils de mesure du stress professionnel et de ses impacts, Enfin, nous étudierons l'impact de la gestion du stress professionnel sur la performance des employés.

L'objectif de ce chapitre est donc de fournir une analyse approfondie de la gestion du stress professionnel et de son impact sur la performance des employés, afin de donner des pistes de réflexion aux entreprises et aux professionnels des ressources humaines pour mettre en place des stratégies efficaces de gestion du stress professionnel et améliorer la performance de leurs employés.

Le plan de ce deuxième chapitre est l'un des résultats du travail que nous avons effectué dans le chapitre précédent, où nous avons déduit des études antérieures mentionnées les plans de travail mises en place et les méthodes de recherche, d'enquête et d'analyse utilisées. Nous avons ainsi pu former un cadre de travail spécifique qui convient à notre étude et qui est en accord avec ses particularités. Tout cela montre l'intégration et la complémentarité que nous avons adoptées dans la réalisation de ce mémoire et confirme la logique et la méthode que nous avons suivies dans notre recherche, visant à englober le plus grand nombre possible d'aspects du stress professionnel à fin de pouvoir démontrer l'impact de sa gestion sur la performance des employés.

Section 01 : Etat de l'art sur le stress professionnel : Définitions et approches d'étude.

L'état de l'art sur un sujet donné fait référence à l'ensemble des connaissances actuelles, des méthodes de recherche, des résultats et des avancées les plus récentes sur ce sujet. Cela permet aux chercheurs de situer leur travail par rapport aux travaux existants, d'identifier les lacunes dans les connaissances et de proposer de nouvelles perspectives de recherche. En ce qui concerne le stress professionnel, l'état de l'art englobe l'ensemble des recherches et des théories sur la nature, les causes, les effets et les méthodes de gestion du stress lié au travail. Cela comprend une variété de domaines tels que la psychologie, la santé mentale, la gestion des ressources humaines, la sociologie et d'autres disciplines connexes. En résumé, l'état de l'art sur le stress professionnel permet de comprendre l'ampleur et la complexité de ce problème et d'identifier les approches les plus prometteuses pour le gérer efficacement.

Les recherches sur le stress professionnel ont connu une forte croissance ces dernières années, reflétant la prise de conscience croissante de l'importance de cette problématique dans le monde du travail. Il est donc important d'explorer l'état de l'art actuel pour comprendre les enjeux de cette problématique et les différentes approches de gestion qui sont proposées pour y faire face.

I. Le stress professionnel : définitions, sources et conséquences

Il est essentiel de comprendre les sources et les conséquences du stress professionnel afin de pouvoir le prévenir et le gérer efficacement. Dans cette partie, nous allons examiner la définition du stress professionnel et les différentes sources qui peuvent en être à l'origine, qu'elles soient liées à l'organisation, aux relations interpersonnelles, à l'environnement ou à des facteurs personnels. Nous allons également explorer les conséquences du stress professionnel sur la santé et la performance des employés.

1. Définitions du stress professionnel :

Le stress professionnel est un concept complexe et multifactoriel qui peut être appréhendé sous différents angles. Il n'existe donc pas une seule définition consensuelle du stress professionnel.

De plus, le stress professionnel peut être ressenti et vécu différemment selon les individus, les contextes et les cultures. Par conséquent, les chercheurs et les professionnels ont proposé plusieurs définitions du stress professionnel, chacune mettant en avant des aspects spécifiques du phénomène. Cette variété de définitions permet d'avoir une compréhension plus nuancée et

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

complète du stress professionnel. Voici quelques définitions du stress professionnel selon des différentes références et de sources divergentes.

1. Selon l'**Organisation mondiale de la santé (OMS)**, le stress professionnel est "la réponse physique, émotionnelle et mentale d'une personne à des pressions internes ou externes au travail".⁴⁴
2. Selon l'**Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)**, le stress professionnel est "la réaction physique, psychologique et comportementale d'un individu qui ne peut pas répondre aux exigences et attentes de son environnement professionnel".⁴⁵
3. Selon le **Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST)**, le stress professionnel est "la réponse physique, émotionnelle et mentale d'une personne à des exigences professionnelles excessives ou mal adaptées".⁴⁶
4. Selon l'**American Psychological Association (APA)**, le stress professionnel est "une réponse émotionnelle, comportementale et physiologique à des demandes professionnelles excessives ou mal adaptées".⁴⁷
5. Selon le **National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)**, le stress professionnel est "l'état émotionnel négatif résultant d'une relation entre l'individu et son environnement de travail, qui est perçue comme dépassant les capacités et les ressources de l'individu à faire face".⁴⁸
6. Selon l'**Organisation internationale du travail (OIT)** définit le stress professionnel comme "la réponse physique, émotionnelle et comportementale d'un individu confronté à des exigences professionnelles qui ne correspondent pas à ses compétences, ses ressources ou ses besoins, et qui mettent en danger son bien-être ou sa survie".⁴⁹

⁴⁴ World Health Organization. (2021). Work-related stress. Récupéré de https://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/ (consulté le 14/02/2023).

⁴⁵ Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). (2014). Le stress au travail : un défi collectif. <https://osha.europa.eu/fr/publications/reports/teaser-stress-fr> (consulté le 17/02/2023).

⁴⁶ Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). (2011). Stress au travail. <https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html> (consulté le 06/03/2023).

⁴⁷ American Psychological Association (APA). (2020). Stress in the workplace. <https://www.apa.org/topics/work-stress> (consulté le 17/03/2023).

⁴⁸ National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). (1999). Stress at work. <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/> (consulté le 30/03/2023).

⁴⁹ Organisation internationale du travail. (1986). Protection de la santé mentale au travail. Récupéré de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/-safework/documents/normativeinstrument/wcms_108554.pdf (consulté le 07/04/2023).

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Les définitions du stress professionnel varient en fonction de la source et de la perspective adoptée. Cependant, il est possible de dégager certaines similitudes et différences entre ces définitions.

Tableau 04 : Comparaison entre les définitions du stress professionnel

<u>Similitudes</u>	<u>Différences</u>
<ul style="list-style-type: none">-Toutes les définitions soulignent la dimension physique, émotionnelle et mentale de la réponse au stress professionnel, impliquant que le stress affecte non seulement l'état émotionnel, mais également la santé physique et mentale de l'individu.-Toutes les définitions mettent en avant le fait que le stress professionnel est associé à des exigences ou des pressions qui sont excessives ou qui ne correspondent pas aux compétences, aux ressources ou aux besoins de l'individu.-Les définitions soulignent également que le stress professionnel résulte de l'interaction entre l'individu et son environnement professionnel.	<ul style="list-style-type: none">-Les définitions diffèrent en termes de formulation, mais également en termes de nuances. Par exemple, l'OMS utilise le terme "pressions", tandis que l'APA utilise le terme "demandes".-Certaines définitions mettent l'accent sur les exigences professionnelles, tandis que d'autres soulignent les attentes ou les pressions de l'environnement professionnel.-Les définitions diffèrent également en termes d'expression de la gravité de la situation. Par exemple, l'OIT utilise le terme "mettant en danger le bien-être ou la survie", tandis que l'APA utilise le terme "excessives ou mal adaptées".

Source : Etabli par les auteurs

En résumé, bien que les définitions du stress professionnel varient selon les sources, elles partagent des similitudes importantes quant à la nature physique, émotionnelle et mentale de la réponse au stress professionnel, ainsi que l'interaction entre l'individu et son environnement professionnel.

A partir de ces définitions on peut dire que : « Le stress professionnel est un état émotionnel et physique négatif résultant de pressions et d'exigences excessives ou mal adaptées dans l'environnement de travail, qui dépassent les capacités et les ressources de l'individu à y faire face. Cela peut conduire à une réaction émotionnelle, comportementale et physiologique

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

défavorable qui peut affecter la santé et le bien-être de l'individu. En d'autres termes, le stress professionnel se produit lorsqu'un travailleur ne peut pas répondre aux demandes et aux attentes de son environnement professionnel, ce qui entraîne une réaction physique, psychologique et comportementale négative ».

2. Typologie des sources de stress professionnel : organisationnelles, interpersonnelles, environnementales, personnelles.

Les sources de stress professionnel ont été regroupées en ces quatre catégories (Organisationnelle, interpersonnelles, environnementales et personnelles) par des chercheurs et des experts en santé mentale au fil du temps, sur la base de leurs observations et de leurs recherches. Ces catégories sont utilisées pour aider à comprendre les différentes sources de stress dans le milieu de travail et pour aider les employeurs à concevoir des interventions pour réduire le stress professionnel et améliorer la santé mentale des travailleurs. **Il n'y a pas de consensus absolu sur la classification des sources de stress professionnel, mais ces quatre catégories sont largement acceptées dans la littérature scientifique et dans les pratiques de gestion de la santé mentale au travail.**

Figure 08 : Les causes du stress au travail.



Source : Bellin Éducation. (2020). Sciences économiques et sociales Enseignement de spécialité SEST [Manuel numérique]. Union européenne. (p. 333).

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Les sources de stress professionnel ont été étudiées et regroupées en différents types par différents chercheurs et experts dans le domaine de la psychologie du travail et de la santé mentale au travail. Par exemple, des chercheurs tels que **Karasek et Theorell (1990)** ont étudié la relation entre le stress professionnel et les facteurs organisationnels, tandis que **Lazarus et Folkman (1984)** ont étudié la relation entre le stress professionnel et les facteurs personnels. D'autres experts tels que **Cooper et Marshall (1976)** ont également étudié le stress professionnel en se concentrant sur les facteurs environnementaux et interpersonnels. Ces différents chercheurs ont contribué à la compréhension de la nature multidimensionnelle du stress professionnel et ont permis de regrouper les sources de stress en différentes typologies telles que les sources organisationnelles, interpersonnelles, environnementales et personnelles.

2.1 Sources organisationnelles du stress professionnel :

Les sources de stress organisationnelles sont liées à la manière dont l'entreprise est structurée et gérée. Elles peuvent être causées par des facteurs tels que les conditions de travail, les exigences de travail, la gestion, la communication, la charge de travail, l'insécurité de l'emploi et la culture d'entreprise. Dans cette partie, nous allons examiner les différentes sources de stress organisationnelles et leur impact sur les travailleurs.

- **Le manque d'autonomie** : L'autonomie au travail fait référence à la capacité d'un employé à prendre des décisions concernant son travail et la manière dont il est accompli. Le manque d'autonomie peut se traduire par une perte de contrôle sur les tâches effectuées, le temps de travail, la méthode de travail ou la prise de décisions, etc.

Dans l'étude menée par **Karasek et Theorell**, les chercheurs ont constaté que le manque d'autonomie peut avoir des conséquences négatives sur la santé mentale des travailleurs, car cela peut entraîner une diminution de la satisfaction professionnelle, une augmentation de la charge de travail et une perception d'injustice. Les travailleurs qui n'ont pas de liberté dans leur travail peuvent également ressentir un manque de contrôle sur leur environnement de travail, ce qui peut accentuer leur sentiment de stress et d'insécurité.⁵⁰

- **Les conflits de rôles** : Les conflits de rôles sont une source de stress organisationnel qui peut avoir un impact significatif sur la santé mentale des travailleurs. Les conflits de rôles surviennent lorsqu'un employé se trouve en conflit avec les attentes de son poste de travail, par exemple lorsqu'il est chargé de tâches contradictoires ou lorsqu'il reçoit des instructions contradictoires de ses supérieurs hiérarchiques.

⁵⁰ Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life (pp. 34-37). Basic Books.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Selon une étude menée par **Kahn et al. (1964)**, les conflits de rôles peuvent être divisés en trois catégories : **les conflits intrarôles, les conflits interrôles et les conflits de responsabilité**. Les conflits intrarôles se produisent lorsque les attentes liées à un seul rôle sont en conflit les unes avec les autres, tandis que les conflits interrôles se produisent lorsque les attentes liées à des rôles différents sont en conflit. Les conflits de responsabilité surviennent lorsque l'employé est tiraillé entre les attentes de son employeur et ses propres valeurs et croyances. Il est important de noter que les conflits de rôles ne sont pas nécessairement une mauvaise chose en soi. En fait, ils peuvent parfois être positifs et stimulants, en permettant aux employés de se développer et de se diversifier. Cependant, lorsque ces conflits deviennent chroniques et sont associés à un manque de soutien ou de ressources, ils peuvent devenir une source majeure de stress professionnel.⁵¹

- **Le manque de soutien social** : Le soutien social au travail fait référence aux **relations sociales et à l'aide mutuelle que les employés peuvent se procurer les uns des autres ou de leurs supérieurs hiérarchiques pour faire face aux exigences de leur travail et aux stress professionnels**. Cela peut inclure des interactions sociales positives, telles que des encouragements, des échanges d'informations et des conseils, ainsi que des ressources matérielles ou informationnelles utiles pour les tâches professionnelles. Selon une étude menée par **House et Rizzo (1972)**, le manque de soutien social au travail peut contribuer au développement de l'épuisement professionnel, en particulier lorsque les employés sont confrontés à des demandes de travail élevées.⁵²
- **Les exigences de travail élevées** : Les exigences de travail élevées font référence à **un environnement de travail où les attentes en matière de performance sont très élevées et constantes**. Les employés peuvent ressentir une pression accrue pour répondre à ces attentes, ce qui peut être source de stress professionnel. En effet, le fait de devoir respecter des délais stricts, de travailler sous pression et de devoir maintenir des niveaux de productivité élevés peut augmenter le niveau de stress ressenti par les employés.

Cette source de stress est souvent associée à une charge de travail importante et peut entraîner des problèmes de santé mentale tels que l'épuisement professionnel ou le burnout. Il est important de noter que les exigences de travail élevées peuvent varier d'un emploi à

⁵¹ Kahn, R. L. (1973). Role ambiguity: A critical review. *Journal of Occupational Psychology*, 46(2), 97-110.

⁵² House, J. S., & Rizzo, J. A. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational behavior and human performance*, 7(3), 467-505.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

l'autre et d'une personne à l'autre. Ce qui peut être considéré comme des exigences élevées pour une personne peut ne pas l'être pour une autre.⁵³

- **Les changements organisationnels** : Les réorganisations, les fusions, les acquisitions et les autres changements organisationnels peuvent entraîner de l'incertitude et de l'anxiété chez les employés, car ces changements peuvent perturber les routines de travail, modifier les relations avec les collègues, les supérieurs hiérarchiques et les clients, et même remettre en question l'avenir de l'entreprise. Les études ont montré que ces changements organisationnels peuvent être associés à des niveaux plus élevés de stress, d'anxiété et de problèmes de santé mentale chez les employés.

Une étude menée par **Cooper et al. (1988)** a révélé que les changements organisationnels, tels que les réductions d'effectifs et les réorganisations, étaient associés à une augmentation significative des niveaux de stress chez les employés⁵⁴.

- **La surcharge de travail** : La surcharge de travail est en effet une source de stress organisationnel bien connue. **Lorsqu'un employé a trop de travail à faire dans un délai trop court, il peut se sentir submergé et stressé.** Cela peut être dû à une augmentation soudaine de la charge de travail, à des délais stricts ou à des exigences irréalistes.

Plusieurs études ont mis en évidence l'impact négatif de la surcharge de travail sur le bien-être des employés. Par exemple, une étude menée par **Siegrist et al. (2004)** a montré que les employés confrontés à une surcharge de travail avaient un risque plus élevé de développer des troubles anxieux et dépressifs.⁵⁵

- **Le manque de clarté des attentes** : Le manque de clarté des attentes peut être source de stress chez les employés. Ils peuvent se sentir perdus ou incapables de répondre aux attentes de leur poste de travail. Cela peut entraîner une baisse de la confiance en soi, une augmentation de l'anxiété et du stress. Les managers et les employeurs peuvent aider à réduire ce stress en communiquant clairement les attentes liées à un poste de travail, en fournissant des instructions précises et en établissant des objectifs clairs.⁵⁶

⁵³ Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.

⁵⁴ Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator management guide*. Windsor: NFER-Nelson.

⁵⁵ Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*, 58(8), 1483-1499.

⁵⁶ Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell Jr, J. J., Levi, L., & Keita, G. P. (1990). *Job control and worker health*. Wiley Online Library.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

- **Les récompenses insuffisantes ou le manque de reconnaissance au travail :** Les récompenses au travail ne se limitent pas seulement à la rémunération financière, mais incluent également la reconnaissance, les avantages sociaux, les perspectives de carrière, l'autonomie et le soutien. Le manque de récompenses ou de reconnaissance pour le travail accompli peut être une source de stress pour les employés, en particulier pour ceux qui s'engagent activement dans leur travail et qui ont un fort besoin de réalisation. Plusieurs études ont montré que le manque de reconnaissance au travail est associé à un niveau élevé de stress, de fatigue, de dépression et de turnover notamment celle étude menée par **Grawitch, Munz, and Kramer (2003)**.⁵⁷

Ces exemples de sources organisationnelles du stress professionnel sont basés sur les travaux de plusieurs experts en gestion du stress professionnel, notamment **les travaux de Karasek et Theorell sur la demande de contrôle (demand-control model) et le modèle d'effet tampon social (social support-buffering model) de Cohen et Wills**. Ces facteurs de stress peuvent varier selon les professions et les industries, mais ils peuvent tous avoir un impact significatif sur la santé mentale et physique des travailleurs.

2.2 Sources interpersonnelle du stress professionnel :

Plusieurs scientifiques ont évoqué et distingué les sources de stress interpersonnelles. Par exemple, **Lazarus et Folkman (1984)** ont proposé que les conflits interpersonnels et les relations difficiles avec les collègues puissent être une source de stress pour les individus. De même, **Cooper et Marshall (1976)** ont souligné l'importance des relations interpersonnelles au travail et ont suggéré que le conflit interpersonnel peut être une source majeure de stress.

En outre, certains chercheurs, tels que **Karasek et Theorell (1990)**, ont distingué les relations interpersonnelles négatives comme un aspect de la demande psychosociale du travail, qui peut causer du stress. Les sources de stress interpersonnelles au travail sont souvent liées aux relations avec les autres, qu'il s'agisse de collègues, de supérieurs hiérarchiques ou de clients. Ces sources de stress peuvent inclure des conflits interpersonnels, des comportements inappropriés, du harcèlement, des discriminations, des pressions de groupe ou des attentes sociales. Les conflits interpersonnels peuvent survenir lorsque les attentes, les valeurs et les besoins des individus sont en contradiction, créant ainsi des tensions et des stress.

⁵⁷ Grawitch, M. J., Munz, D. C., & Kramer, T. J. (2003). Effects of member mood and proactive behaviors: Evidence for a group-level approach. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(3), 218–230.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Remarques :

- Il est important de noter que certaines sources de stress professionnel peuvent être considérées à la fois comme des sources organisationnelles et des sources interpersonnelles. Par exemple, **le manque de soutien social** peut être causé à la fois par un environnement de travail organisé de manière inefficace et par des relations interpersonnelles difficiles avec les collègues ou les supérieurs hiérarchiques. De même, **un conflit de rôles** peut être causé à la fois par des attentes organisationnelles contradictoires et par des conflits interpersonnels avec les membres de l'équipe de travail. Cette distinction est importante pour comprendre les différentes interventions possibles pour réduire le stress professionnel dans un milieu de travail donné.
- Les sources interpersonnelles et les sources organisationnelles de stress professionnel sont souvent interconnectées. Les sources organisationnelles telles **que le manque de ressources, les pressions de temps, les changements organisationnels, etc.** peuvent affecter les relations interpersonnelles entre les employés et causer des conflits ou des comportements hostiles, ce qui peut causer du stress professionnel.

Tableau 05 : Sources interpersonnelles du stress au travail.

Source de stress interpersonnelle	Explication
Conflits interpersonnels	Les conflits interpersonnels se réfèrent aux désaccords ou aux antagonismes qui surgissent entre deux personnes ou plus en raison de différences d'opinions, de valeurs, de besoins, de préférences ou de comportements. Ces conflits peuvent être le résultat de malentendus, de communications inefficaces, de compétition pour des ressources limitées ou d'autres facteurs. Les conflits entre collègues ou avec les supérieurs hiérarchiques peuvent causer du stress et de l'anxiété chez les travailleurs ⁵⁸ .
Harcèlement	Le harcèlement peut prendre de nombreuses formes, telles que le harcèlement sexuel, le harcèlement moral ou le harcèlement discriminatoire. Il peut avoir des conséquences graves sur la santé mentale et physique des travailleurs et peut entraîner un stress chronique.
Communication inadéquate	Les problèmes de communication peuvent être une source de stress au travail. Cela peut être dû à un manque de clarté ou à une mauvaise compréhension des instructions, à un manque de feedback ou à une communication inappropriée entre les collègues ou avec les supérieurs hiérarchiques.
Manque de soutien social	Le manque de soutien social peut être lié à un manque de relations positives avec les collègues ou les supérieurs hiérarchiques, ou à un manque de soutien émotionnel ou professionnel. Cela peut entraîner un sentiment d'isolement et de stress chez les travailleurs.

Source : Etabli par les auteurs

⁵⁸ Folger, R., & Poole, M. S. (1984). Conflict, bargaining, and mediation. Jossey-Bass. 1-26.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Il existe d'autres facteurs interpersonnels du stress professionnel qui sont liés à l'environnement de travail et peuvent également être considérés comme des sources environnementales de stress. Dans cette partie nous avons choisi de distinguer les différentes sources de ces facteurs pour une meilleure compréhension, basée sur une vision plus large et plus détaillée permettant ainsi de garder l'homogénéité structurelle de notre mémoire.

2.3 Sources environnementales du stress professionnel :

Les sources de stress environnementales du stress professionnel sont **des facteurs externes à l'individu qui proviennent de son environnement de travail**. Ces sources de stress sont liées à la façon dont l'entreprise est structurée et gérée, ainsi qu'à la culture de l'organisation. Les travailleurs peuvent être exposés à des conditions de travail difficiles, à des exigences de travail élevées, à une communication inefficace, à une charge de travail excessive et à une insécurité de l'emploi, entre autres. **Il existe une interdépendance entre les sources organisationnelles et les sources environnementales du stress professionnel. Les deux sont étroitement liées et peuvent influencer mutuellement les niveaux de stress des travailleurs.** Par exemple, une gestion inefficace peut entraîner une mauvaise communication et des conflits interpersonnels, ce qui peut causer du stress chez les travailleurs. De même, des conditions de travail stressantes, telles qu'un environnement bruyant ou mal éclairé, peuvent rendre les tâches plus difficiles et causer une surcharge de travail. En conséquence, les travailleurs peuvent ressentir une plus grande pression pour respecter les délais, ce qui peut augmenter leur niveau de stress. Par conséquent, pour prévenir et gérer efficacement le stress professionnel, il est important de considérer les sources organisationnelles et environnementales simultanément et d'adopter une approche holistique.⁵⁹

Dans cette partie, nous allons examiner les différentes sources de stress environnementales et leur impact sur les travailleurs. Il n'y a pas de scientifiques spécifiques qui ont évoqué et distingué les sources environnementales du stress professionnel, car cette distinction est souvent faite dans la littérature sur le sujet en général. Cependant, ils sont catégorisés implicitement dans les travaux souvent mentionnés comme référence essentielles dans notre recherche, tels que **Lazarus et Folkman (1984)** dans leur théorie du stress et des processus de coping, ainsi que **Karasek et Theorell (1990)** dans leur modèle de demande-contrôle.

⁵⁹ Cox, T., & Griffiths, A. (1995). The nature and measurement of work-related stress: Theory and practice. In J. Langan-Fox & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Stress in the Occupations* (pp. 1-26). E. Elgar Publishing.

Tableau 06 : Sources environnementales du stress au travail.

Source environnementale	Explication
Conditions de travail	Les conditions de travail peuvent inclure des facteurs tels que le bruit, la température, l'éclairage, l'ergonomie, la propreté et l'espace. Des conditions de travail inadéquates peuvent causer du stress et des problèmes de santé chez les travailleurs. ⁶⁰
Gestion	La gestion peut inclure les pratiques de gestion, le style de gestion, la communication et le soutien offert par les supérieurs hiérarchiques. Une gestion inadéquate peut causer du stress chez les travailleurs. ⁶¹
Culture d'entreprise	La culture d'entreprise fait référence aux valeurs, aux normes, aux pratiques et aux croyances d'une entreprise. Une culture d'entreprise inadaptée peut être source de stress pour les travailleurs. ⁶²

Source : Etabli par les auteurs

Bien que les conditions de travail, la gestion et la culture d'entreprise soient des sources environnementales courantes de stress professionnel, il est important de noter qu'il existe d'autres facteurs environnementaux qui peuvent également contribuer au stress professionnel. Cependant, ces facteurs sont souvent considérés comme des sources organisationnelles ou interpersonnelles plutôt que des sources environnementales. Par exemple, la pression pour atteindre des objectifs ou des quotas, les conflits avec les collègues ou les superviseurs, et les tâches complexes ou imprévues peuvent tous être des sources de stress professionnel qui sont liées à l'organisation et aux relations interpersonnelles au travail.

2.4 Sources personnelles du stress professionnel :

Les sources personnelles du stress professionnel sont liées aux **caractéristiques individuelles des travailleurs**, telles que leur personnalité, leur état de santé, leur style de vie et leur capacité à faire face au stress. Les travailleurs ayant des traits de personnalité tels que l'anxiété ou le perfectionnisme peuvent être plus susceptibles de ressentir du stress professionnel. De même, les travailleurs souffrant de problèmes de santé physique ou mentale peuvent être plus vulnérables au stress. En outre, un mode de vie malsain, comme le manque

⁶⁰ Leka, S., Hassard, J., Jain, A., & Makrinov, N. (2015). The role of policy for the management of psychosocial risks at work in the European Union. *Safety and health at work*, 6(4), 259-267.

⁶¹ Leka, S., Hassard, J., Jain, A., & Makrinov, N. (2015). Managing health and safety in the workplace: An international survey. *Occupational Medicine*, 65(9), 747-749. doi: 10.1093/occmed/kqv131

⁶² Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1996). Stress and strain at work: A review of the literature and framework for future research. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 107-140.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

d'exercice physique, une mauvaise alimentation ou la consommation d'alcool ou de drogues, peut également augmenter le risque de stress professionnel. Enfin, la capacité d'un travailleur à faire face au stress peut également jouer un rôle important dans la prévention du stress professionnel. Les travailleurs ayant des compétences en gestion du stress, tels que la capacité à résoudre les problèmes, à gérer leur temps et à communiquer efficacement, peuvent être mieux équipés pour faire face aux défis liés au travail.⁶³

Voici les principales sources personnelles du stress professionnel :

- **Les traits de personnalité** : La personnalité peut jouer un rôle important dans la manière dont les individus perçoivent et réagissent au stress professionnel. Par exemple, les personnes ayant un trait de personnalité de névrosisme ont tendance à être plus vulnérables au stress et à avoir une réactivité émotionnelle plus forte aux événements stressants au travail. En revanche, les personnes ayant un trait de personnalité de résilience ont tendance à mieux faire face au stress professionnel et à récupérer plus rapidement après des situations stressantes. Une étude menée par **Judge et Bono (2001)** a examiné la relation entre la personnalité et le stress au travail. Les résultats ont montré que les individus ayant un haut niveau de névrosisme ont signalé des niveaux plus élevés de stress au travail, tandis que ceux ayant un haut niveau de conscience ont signalé des niveaux plus faibles de stress.⁶⁴
- **Les problèmes de santé mentale préexistants** : Les problèmes de santé mentale préexistants peuvent influencer le stress professionnel en rendant les individus plus vulnérables aux pressions et aux exigences du travail. Par exemple, les personnes souffrant de troubles anxieux ou de dépression peuvent avoir des difficultés à gérer les situations de stress au travail, ce qui peut augmenter leur risque de développer un stress professionnel. De plus, les problèmes de santé mentale peuvent entraîner une diminution de la capacité de concentration et de la productivité au travail, ce qui peut aggraver le stress professionnel.⁶⁵
- **Les événements de la vie personnelle** : Les événements de la vie personnelle peuvent avoir un impact significatif sur le niveau de stress professionnel ressenti par un individu. Des événements tels que le divorce, la maladie d'un membre de la famille, le décès d'un proche, ou encore des difficultés financières peuvent affecter la capacité d'un travailleur à faire face

⁶³ Sauter, S. L. (2003). Job stress interventions and the organization of work. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 297-318). American Psychological Association.

⁶⁴ Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits--self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability--with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92. doi:10.1037//0021-9010.86.1.80

⁶⁵ Liu, Y., Tanaka, H., Oda, S., & Kawakami, N. (2013). Relationship between prior mental disorders and present stress among workers: Findings from the baseline survey of the Japan Work Stress and Health Cohort Study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 190-197. <https://doi.org/10.1037/a0032140>

aux exigences de son travail. Par exemple, une étude menée par **Steptoe et al. (1996)** a montré que les événements de vie stressants, tels que les problèmes financiers ou les conflits familiaux, étaient associés à un niveau de cortisol plus élevé (une hormone de stress) chez les travailleurs. Ces résultats suggèrent que les événements de la vie personnelle peuvent non seulement augmenter le stress perçu par les travailleurs, mais aussi avoir un impact physiologique sur leur corps.⁶⁶

- **Les conflits entre vie professionnelle et vie privée** : Les conflits entre vie professionnelle et vie privée sont une source importante de stress pour les travailleurs. Ces conflits surviennent lorsque les demandes et les attentes de la vie professionnelle et de la vie privée sont en conflit les unes avec les autres. Par exemple, un travailleur peut avoir du mal à concilier ses responsabilités professionnelles avec ses responsabilités familiales ou personnelles, comme s'occuper d'un enfant malade ou d'un parent âgé. Les conflits entre vie professionnelle et vie privée peuvent entraîner un épuisement émotionnel, une insatisfaction au travail, une détérioration des relations familiales et des problèmes de santé mentale.⁶⁷

Il existe d'autres sources personnelles du stress professionnel, notamment : **Les caractéristiques démographiques (âge, sexe, race/ethnicité), le style de vie (alimentation, exercice physique, consommation de substances), et les facteurs génétiques et les compétences et ressources personnelles (par exemple, la capacité à gérer les émotions ou à faire face aux défis)**. Ces sources personnelles peuvent également influencer le niveau de stress que les individus ressentent dans leur travail.

3. Les conséquences du stress professionnel sur la santé et la performance des employés :

Le stress professionnel peut avoir de graves conséquences sur la santé et la performance des employés. En effet, des niveaux élevés de stress peuvent entraîner des problèmes de santé mentale et physique, ainsi que des conséquences négatives sur la productivité et la qualité du travail. Il est donc important de comprendre les conséquences du stress professionnel pour mieux prévenir et gérer cette problématique en milieu de travail.

⁶⁶ Steptoe, A., Cropley, M., Griffith, J., & Joeke, K. (1999). The influence of life stress on the cortisol response to acute psychosocial stress and on the response to restoration of eustress. *Biological psychology*, 52(2), 141-156.

⁶⁷ Shockley, K. M., Douek, J., Smith, K. G., & French, K. A. (2017). The costs of poor health habits and the benefits of healthy behavior: The effects of duty-related stressors and work-family conflict. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(4), 419-429. <https://doi.org/10.1037/ocp0000046>

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

3.1 Les conséquences du stress professionnel sur la santé des employés :

Le stress professionnel peut avoir de nombreuses conséquences négatives sur la santé des employés, tant physiques que mentales. Des études ont montré que le stress au travail est associé à des risques accrus de maladies cardiovasculaires, de troubles musculo-squelettiques, de dépression et d'anxiété, entre autres. Il est donc important pour les employeurs de reconnaître l'impact potentiel du stress professionnel sur la santé de leurs employés et de mettre en place des mesures pour le prévenir.⁶⁸

Les premiers chercheurs à avoir étudié les conséquences du stress professionnel sur la santé remontent aux années **1950-1960** comme déjà vu dans le premier chapitre, notamment Hans Selye, pionnier de la recherche sur le stress, et Eliot Freidson, sociologue américain spécialisé dans la santé et la médecine. Il y a eu de nombreux chercheurs et professionnels de la santé qui ont contribué ensuite à une meilleure compréhension des conséquences du stress professionnel sur la santé, comme Richard Lazarus, Susan Folkman, Cary Cooper, Robert Karasek et Töres Theorell.

Voici une liste des conséquences du stress professionnel sur la santé des employés :

- **Physiques** : Douleurs musculaires, maux de tête, troubles digestifs, troubles du sommeil, fatigue, maladies cardiovasculaires, affaiblissement du système immunitaire.
- **Psychologiques** : Anxiété, dépression, irritabilité, trouble de l'humeur, trouble de l'attention et de la mémoire, baisse de l'estime de soi, sentiment de désespoir.
- **Comportementales** : Comportements addictifs (tabac, alcool, drogues), comportements alimentaires inappropriés, isolement social, diminution de la motivation, absentéisme.

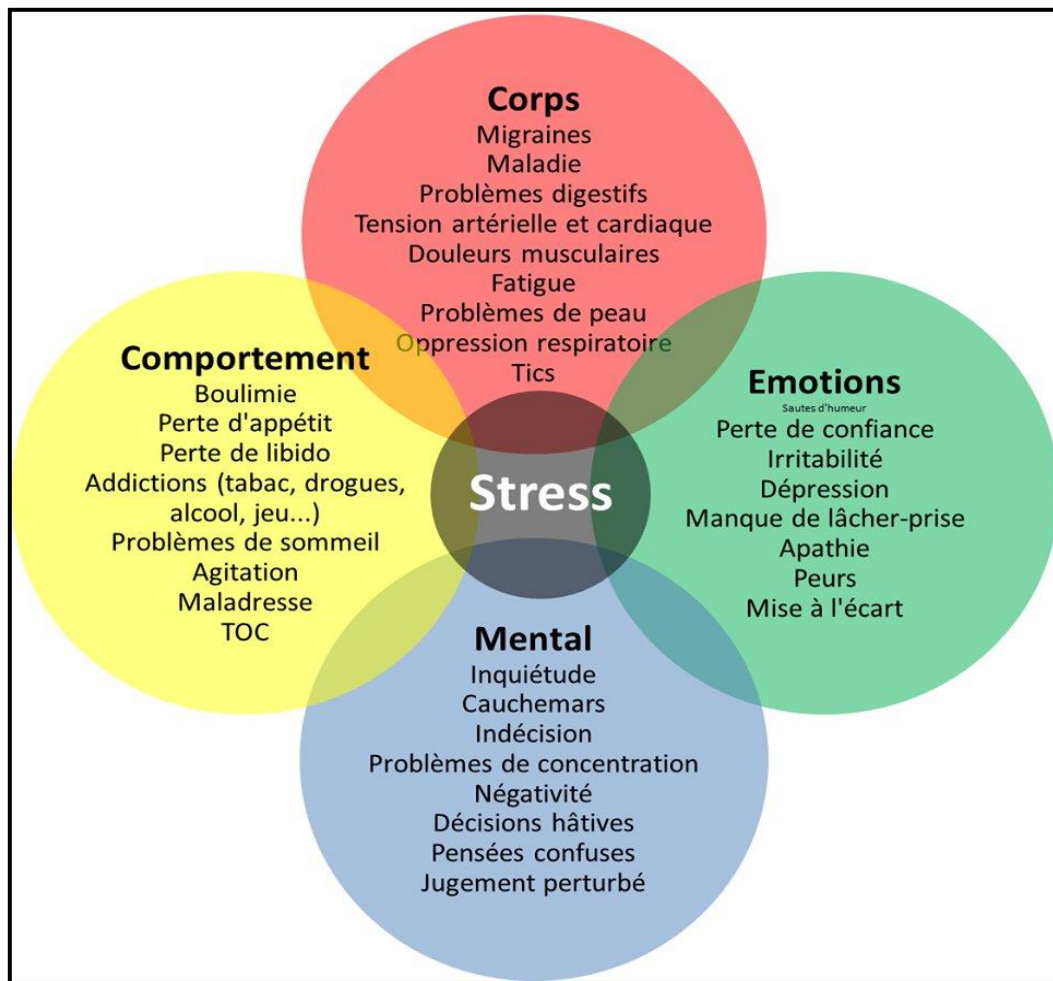
Remarque :

Les effets comportementaux tels que l'augmentation de la consommation d'alcool, la cigarette, la sédentarité, les troubles du sommeil, la diminution de l'implication professionnelle et le désengagement, peuvent entraîner une détérioration de la santé mentale et physique des employés. Les conséquences sanitaires et comportementales peuvent donc se renforcer mutuellement, créant un cercle vicieux de détérioration de la santé des employés.⁶⁹

⁶⁸ Kivimäki, M., Virtanen, M., Elovainio, M., & Kouvonen, A. (2006). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and environmental medicine*, 63(10), 664-671.

⁶⁹ Santé et sécurité au travail Québec. (2018). Stress et santé psychologique au travail : Quels liens ? Quelles solutions ? [Brochure]. <https://www.csst.qc.ca/prevention/reptox/Pages/brochures-sur-le-stress.aspx> (consulté le 19/04/2023).

Figure 09 : Effets du stress professionnel sur la santé



Source : Shanawolf. (2023, 14 mars). Les effets du stress professionnel. Stress Challenge.
<https://stresschallenge.org/2023/03/14/les-effets-du-stress-sur-notre-sante/>

Le tableau suivant résume les conséquences du stress professionnel sur la santé en les regroupant en trois types physiologiques et psychologique et comportementales, cette classification permet de mieux comprendre les différents impacts du stress sur l'organisme et la vie professionnelle des employés et des individus en générale.

Tableau 07 : Les effets du stress professionnel sur la santé.

Physiologiques	Psychologiques	Comportementaux
<ul style="list-style-type: none">• Problèmes cardio-vasculaires• Problèmes gastro-intestinaux• Problèmes musculo-squelettiques• Problèmes dermatologiques• Céphalalgie• Prise ou perte de poids	<ul style="list-style-type: none">• Instabilité intellectuelle• Epuisement nerveux• Anxiété• Angoisse - Panique• Dépression – Fatigue émotionnelle• Hypersomnie ou insomnie• Hypercholestérolémie	<ul style="list-style-type: none">• Tabagisme• Alcoolisme• Toxicomanie• Propension aux accidents• Violence• Absentéisme• Bégaiement• Mauvaise décision

Source : Coulibaly, A. (2009). Reconnaître et gérer le stress au travail [Capture d'écran]. Récupéré le 9 mai 2023, depuis <https://fr.slideshare.net/AdamaCoulibaly1/reconnaitre-et-gerer-le-stress-au-travail>.

3.2 Les conséquences du stress professionnel sur la performance des employés :

Selon les études les plus récentes le stress professionnel est une réalité courante dans le monde du travail. Outre ses effets sur la santé des employés, il peut également affecter leur performance au travail. Les chercheurs ont identifié plusieurs conséquences potentielles du stress sur la performance des employés. Il est difficile de citer une seule référence en évoquant l'impact du stress professionnel sur la performance, car il s'agit d'un domaine de recherche très vaste et complexe avec de nombreuses contributions. Cependant, quelques-unes des recherches les plus influentes et les plus citées dans ce domaine incluent celles déjà mentionnées dans le chapitre précédent de ce mémoire, plus d'autres études pertinentes qui ont impacté significativement ce domaine de recherche.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Donc avant de fonder dans ces conséquences nous citons ces principales sources :

- **Karasek et Theorell (1990)** qui ont développé le modèle de la demande-contrôle pour étudier les effets du stress professionnel sur la santé et la performance des employés.
- **Lazarus et Folkman (1984)** qui ont développé la théorie du stress transactionnel pour expliquer comment les individus évaluent et font face au stress.
- **Cooper et al. (1988)** qui ont mené une méta-analyse sur les effets du stress sur la performance au travail.
- **Le Fevre et Matheny (1999)** qui ont examiné l'impact du stress sur les comportements de sécurité au travail.
- **Shirom (2003)** qui a proposé un modèle de stress basé sur les ressources pour étudier comment les ressources personnelles peuvent aider à atténuer les effets négatifs du stress sur la santé et la performance des employés.

3.2.1 Les conséquences négatives du stress professionnel sur la performance des employés :

Les recherches mentionnées dans cette partie en particulierité, et dans ce mémoire en générale, ont contribué à développer notre compréhension des liens entre le stress professionnel, la santé et la performance des employés, et ont inspiré de nombreuses autres études dans ce domaine et elles s'inscrivent dans le solide corpus de références qui nous permet à étayer notre propre étude. Le tableau ci-dessous résume les conséquences les plus connues du stress professionnel.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Tableau 08 : Les conséquences du stress professionnel sur la performance des employés.

Conséquence	Explication	Référence
Diminution de la motivation	Le stress professionnel peut réduire la motivation de l'employé à atteindre des objectifs, à réaliser des tâches et à se développer professionnellement.	Selye, 1976; Lazarus & Folkman, 1984
Diminution de la productivité	Le stress peut entraîner une perte de concentration, une fatigue chronique, une baisse de motivation, et donc une diminution de la productivité des employés.	Lu et Cooper (2014)
Augmentation de l'absentéisme	Les employés stressés peuvent être plus susceptibles de s'absenter du travail en raison de problèmes de santé physique ou mentale liés au stress.	McVicar (2003)
Réduction de la qualité du travail	Le stress peut entraîner une baisse de la qualité du travail en raison d'une perte de concentration, d'une baisse de la motivation ou de l'engagement, ou d'une incapacité à gérer efficacement les tâches professionnelles.	Dewe et O'Driscoll (2002)
Erreurs et accidents	Le stress peut entraîner une augmentation des erreurs commises par un employé, ce qui peut affecter la qualité du travail et la satisfaction du client.	Siegrist et Li (2016)
Fluctuation de l'humeur	Le stress professionnel peut affecter l'état émotionnel des employés, ce qui peut entraîner des fluctuations de l'humeur et des comportements imprévisibles.	Levi et al. (2002)
Réduction de la créativité	Le stress professionnel peut réduire la capacité des employés à penser de manière créative et à trouver des solutions innovantes aux problèmes.	Amabile et al. (1996)
Diminution de la satisfaction au travail	Le stress professionnel peut entraîner une diminution de la satisfaction au travail, ce qui peut affecter la motivation et l'engagement des employés.	Edwards et al. (2001)

Source : Etabli par les auteurs

Il convient de noter que les conséquences du stress professionnel sur la performance des employés peuvent varier en fonction de nombreux facteurs, tels que le type de travail, l'environnement de travail et la personnalité de l'employé. Ces facteurs doivent être pris en compte lors de l'élaboration de stratégies pour réduire le stress professionnel et améliorer la performance des employés.

3.2.2 Les conséquences positives du stress professionnel sur la performance des employés :

- Certains chercheurs ont suggéré qu'un certain niveau de stress peut être bénéfique pour la performance des employés. Par exemple, dans un article publié en **2015** intitulé "**The Benefits of Stress for Human Performance**", les auteurs ont mis en évidence les avantages de ce qu'ils appellent "**bon stress**" ou "**eustress**". Ils ont suggéré que ce type de stress peut améliorer la motivation, la concentration, la créativité et la résilience des individus, et donc contribuer positivement à leur performance. Cependant, il est important de noter que le niveau optimal de stress peut varier selon les individus et les contextes, et que trop de stress peut avoir des effets négatifs sur la santé mentale et physique.⁷⁰
- Dans le même contexte l'étude récente publiée en **2023**, dans un article intitulé "**The effect of work stress and work conflict and social support on nurse performance**" les auteurs mettent l'accent sur la nécessité et l'importance d'exploiter le stress non excessif qui peut avoir des conséquences positives sur la performance. Cela signifie que si le stress au travail peut être géré, la performance professionnelle sera élevée.⁷¹
- Cela nous guide à évoquer **la courbe de Yerkes-Dodson**, cette courbe décrit **la relation entre le niveau de stress et la performance**, et montre qu'un certain niveau de stress peut améliorer la performance jusqu'à un point optimal, au-delà duquel la performance diminue à mesure que le stress augmente. Cette courbe peut donc être utile pour illustrer la complexité de la relation entre le stress et la performance, et souligner l'importance de trouver un équilibre optimal pour maximiser la performance tout en évitant les effets négatifs du stress.⁷²

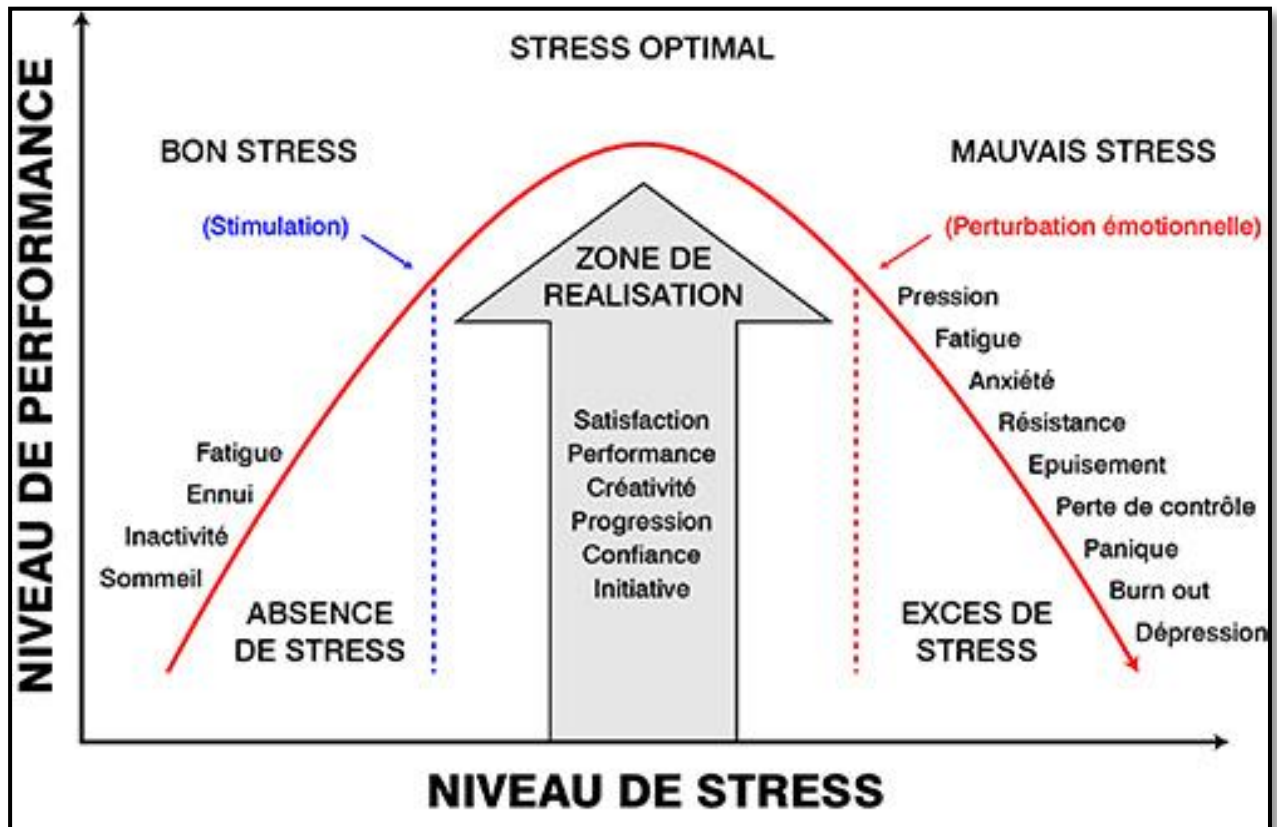
⁷⁰ Uysal, N., & Satıcı, S. A. (2015). The benefits of stress for human performance: A meta-analysis of positive stressors. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(4), 518-527. doi: 10.1002/hfm.20639

⁷¹ Mardewi, S., & Tricahyadinata, I. Op Cit, p23-34.

⁷² Yerkes, R. M., & Dodson, J. D. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. *Journal of comparative neurology and psychology*, 18(5), 459-482.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Figure 10 : Courbe d'utilité de la réaction au stress d'après Yerkes-Dodson (1906).



Source : Naudin, D. (2016). Prise de décision de l'IADE : compétences non techniques et utilisation de la simulation. Paris, France: Laboratoire Éducatives et Pratiques de Santé EA3412, UFR Santé-Médecine et Biologie Humaine, Université Paris 13. (p. 149).

- Cette courbe peut aider les gestionnaires et les employés à comprendre l'impact du stress sur la performance et à trouver le niveau optimal de stress pour améliorer la productivité et le bien-être des employés.

Jusqu'à cet avancement de notre recherche on peut facilement déduire que le stress professionnel peut avoir à la fois des conséquences positives et négatives sur la performance :

- D'une part, le stress peut avoir des effets bénéfiques sur la performance en aidant les individus à se concentrer et à accomplir des tâches plus rapidement. Un niveau modéré de stress peut également stimuler la motivation et augmenter l'engagement dans le travail, ce qui peut conduire à une amélioration de la performance.
- D'autre part, le stress chronique ou excessif peut avoir des conséquences négatives sur la performance. Des niveaux élevés de stress peuvent perturber la concentration, diminuer la

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

mémoire et la capacité de prendre des décisions rationnelles. De plus, le stress peut avoir un impact négatif sur la santé mentale et physique, ce qui peut affecter la performance au fil du temps.

- Il faut souligner que l'impact du stress sur la performance dépend de la façon dont les individus le perçoivent et le gèrent.

Dans la prochaine partie de ce chapitre nous focalisons sur les différentes approches dont le thème de la gestion du stress professionnel est abordé dans la recherche et la littérature scientifique.

II. Les approches de gestion du stress professionnel

L'impact du stress professionnel sur la santé et la performance des employés rend sa gestion indispensable pour les managers, les gestionnaires, les employeurs et les organisations en général. Face à cette problématique, différentes approches ont été développées pour gérer le stress professionnel, allant de l'approche organisationnelle à l'approche individuelle. Dans cette partie de ce chapitre, nous allons explorer ces différentes approches et leurs implications pour la gestion efficace du stress professionnel.

Ces deux approches ont été distinguées par de nombreux chercheurs et praticiens dans le domaine de la santé mentale au travail. Cependant, il n'y a pas un seul auteur ou chercheur qui a été à l'origine de cette distinction, car elle découle de l'observation que la gestion du stress professionnel peut être abordée à différents niveaux et avec des stratégies différentes.

Parmi ces chercheurs qui ont contribué à notre compréhension de la gestion du stress professionnel, on trouve **Karasek et Theorell, Siegrist et Lazarus et Folkman**.

Il est important de noter que ces deux approches ne sont pas exclusives et peuvent être combinées pour une gestion optimale du stress professionnel.

1. L'approche organisationnelle de la gestion du stress professionnel :

L'approche organisationnelle de la gestion du stress professionnel se concentre sur les facteurs de l'environnement professionnel qui peuvent causer ou atténuer le stress.

Cette approche peut être appelée l'approche environnementale, elle considère donc que le stress professionnel est un produit de l'environnement de travail, plutôt que d'une faiblesse ou d'une vulnérabilité personnelle.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

1.1 Définition :

L'approche organisationnelle de la gestion du stress professionnel se concentre sur les facteurs de l'environnement professionnel qui peuvent causer ou atténuer le stress. Selon **Cox et Griffiths (2005)**, la gestion du stress professionnel dans cette approche implique **"l'identification, l'évaluation et la gestion des risques psychosociaux dans l'environnement de travail"**. Les risques psychosociaux incluent des facteurs tels que les exigences de travail excessives, le manque de contrôle sur le travail, le manque de soutien social, le harcèlement au travail, les conflits interpersonnels, etc.

La gestion du stress professionnel dans l'approche organisationnelle implique donc une analyse approfondie des facteurs de risque psychosociaux dans l'environnement de travail, suivie d'une intervention pour réduire ces risques et améliorer la santé mentale et physique des travailleurs. Les interventions peuvent inclure des changements dans l'organisation du travail, la mise en place de politiques de prévention et de gestion du stress, la formation des gestionnaires et des employés sur la gestion du stress, la fourniture de soutien social et psychologique, etc.⁷³

En résumé, l'approche organisationnelle de la gestion du stress professionnel vise à identifier et à gérer les facteurs de risque psychosociaux dans l'environnement de travail pour prévenir le stress professionnel et améliorer la santé mentale et physique des travailleurs.

1.2 Définitions de la gestion du stress professionnel selon l'approche organisationnelle :

Le tableau ci-dessous représente quelques définitions de la gestion du stress professionnel selon l'approche organisationnelle, données par différentes références.

⁷³ Cox, T. & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: Theory and practice. In J. Barling, E.K. Kelloway & M.R. Frone (Eds.), Handbook of work stress (pp. 11-48). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Tableau 09 : Définitions de la gestion du stress professionnel selon l'approche organisationnelle.

Référence	Définition
Quick et Tetrick (2012)	Concevoir, mettre en œuvre et évaluer des interventions organisationnelles pour prévenir ou atténuer les facteurs de stress liés au travail, et améliorer le bien-être des travailleurs et la performance de l'organisation.
Leka et al. (2010)	Identifier les facteurs de risque psychosociaux dans l'environnement de travail, évaluer leur impact sur la santé mentale et physique des travailleurs, et mettre en place des interventions pour réduire ces risques et améliorer le bien-être au travail.
Nielsen et Abildgaard (2012)	Mettre en place un environnement de travail favorable qui soutient la santé mentale et physique des travailleurs, et réduire les facteurs de risque psychosociaux dans l'environnement de travail.
Kompier et Cooper (2019)	Prévenir les facteurs de risque psychosociaux dans l'environnement de travail, identifier les travailleurs à risque, fournir des ressources et des compétences pour faire face au stress professionnel, et soutenir les travailleurs qui ont déjà été affectés par le stress professionnel.

Source : Etabli par les auteurs.

1.3 Les stratégies de la gestion du stress professionnel selon l'approche organisationnelle :

Selon l'approche organisationnelle, les stratégies de gestion du stress professionnel peuvent inclure des éléments de différents aspects, elles peuvent être purement organisationnelles, comme elles peuvent être vues comme des stratégies liées aux conditions de travail.

De plus certaines de ces stratégies sont des interventions interpersonnelles ou individuelles mais s'inscrivent dans le cadre de la gestion organisationnel du stress professionnel.

Les interventions organisationnelles en matière de gestion du stress professionnel ont été distinguées et regroupées en 4 catégories par **Cooper et al. (2001)** dans leur article intitulé "**Interventions to reduce occupational stress**", les 4 catégories sont : les interventions organisationnelles, les interventions liées au travail, les interventions liées aux relations interpersonnelles et les interventions individuelles.

Les stratégies pour la gestion du stress professionnel selon cette approche peuvent être variées et dépendent des besoins spécifiques de chaque organisation, mais en général on peut définir quelques interventions.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

- **La promotion de politiques de travail flexible** : Les organisations peuvent offrir des horaires flexibles, des jours de travail à distance, des horaires d'été, des congés parentaux et d'autres options pour aider les employés à équilibrer leur vie professionnelle et personnelle. Une étude a montré que les politiques de travail flexible ont été associées à une diminution significative du stress perçu des employés.⁷⁴
- **La mise en place d'un système de récompense et de reconnaissance** : Les organisations peuvent récompenser les employés pour leur travail et leurs réalisations, offrir des avantages sociaux et offrir des incitatifs financiers. Les programmes de reconnaissance ont été associés à une amélioration de l'engagement et de la satisfaction au travail, et une diminution du stress perçu des employés.⁷⁵
- **La mise en place d'un environnement de travail sain** : Les organisations peuvent améliorer les conditions de travail, l'ergonomie et l'hygiène du milieu de travail. Les environnements de travail sains ont été associés à une diminution du stress perçu des employés et une augmentation de la satisfaction au travail.⁷⁶
- **La promotion d'un style de leadership positif** : Les organisations peuvent promouvoir un style de leadership participatif, de soutien et de confiance. Une étude a montré que les employés dont les superviseurs avaient un style de leadership plus positif avaient un niveau de stress perçu plus faible et une meilleure santé mentale.⁷⁷
- **La mise en place de programmes de formation en gestion du stress** : Les organisations peuvent offrir des formations en gestion du stress pour aider les employés à mieux comprendre les causes et les conséquences du stress, ainsi que les stratégies pour y faire face. Les programmes de formation en gestion du stress ont été associés à une diminution significative du stress perçu des employés. Cela peut inclure la mise en place de programmes de résolution de conflits, la promotion d'un environnement de travail positif et inclusif, la formation des employés à la communication efficace et la mise en place d'un processus de signalement des comportements inappropriés.⁷⁸

⁷⁴ Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149.

⁷⁵ Saks, A. M. (2014). On the connection between rewards and intrinsic motivation: The psychological underpinnings of rewards and their effects. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 55(2), 75-82. <https://doi.org/10.1037/a0036139>

⁷⁶ Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (6th ed.). John Wiley & Sons.

⁷⁷ Nielsen, K., Skakon, J., & Knardahl, S, Op Cit pp103-114.

⁷⁸ Van Der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B., Schene, A. H., & Van Dijk, F. J. H., Op cit, 320-328.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

Ces interventions organisationnelles ne sont pas exhaustives et chaque organisation devrait déterminer les interventions les plus efficaces et les plus convenables pour répondre aux besoins de ses employés. Les références citées peuvent aider à approfondir la compréhension des interventions organisationnelles pour la gestion du stress professionnel.

2. L'approche individuelle de la gestion du stress professionnel :

La gestion individuelle du stress est une approche qui permet aux travailleurs de développer des compétences et des techniques pour faire face aux pressions professionnelles et améliorer leur bien-être. Alors que les stratégies organisationnelles peuvent aider à réduire le stress professionnel, la gestion individuelle du stress reste une responsabilité importante pour les travailleurs.

2.1 Définition de la gestion du stress professionnel selon l'approche individuelle :

La gestion du stress professionnel selon l'approche individuelle se concentre sur les stratégies et les compétences que les employés peuvent développer pour faire face au stress lié à leur travail. Elle implique souvent des interventions qui visent à améliorer la résilience, la gestion des émotions et la prise de décision chez les individus confrontés à des situations stressantes au travail.⁷⁹

- Selon **Lazarus et Folkman (1984)**, la gestion du stress professionnel est un processus cognitif-émotionnel qui implique des efforts conscients pour gérer les demandes du travail et les ressources disponibles.
- Selon **Quick et Quick (2015)**, la gestion du stress professionnel est l'ensemble des stratégies et des techniques que les individus utilisent pour faire face aux exigences, aux pressions et aux tensions associées à leur travail.
- Selon **Cox (1993)**, la gestion du stress professionnel est un ensemble de techniques qui permettent aux individus de reconnaître et de faire face au stress lié à leur travail, afin de maintenir leur bien-être et leur efficacité.
- Selon **Selye (1956)**, la gestion du stress professionnel est l'ensemble des processus biologiques, psychologiques et comportementaux qui permettent aux individus de s'adapter aux exigences du travail et de maintenir leur homéostasie.

⁷⁹ Azevedo, C., & Almeida, M. C. (2019). Stress management at work: An individual approach. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 17(1), 62-68.

2.2 Les stratégies de la gestion du stress professionnel selon l'approche individuelle :

Les stratégies de gestion du stress professionnel selon l'approche individuelle visent à aider les employés à développer des compétences et des habitudes pour mieux faire face au stress au travail. Ces stratégies peuvent inclure :

1. **La gestion des émotions** : selon **Lazarus et Folkman** la gestion des émotions se fait par la reconnaissance et la régulation des émotions pour mieux faire face aux situations stressantes.⁸⁰
2. **La relaxation** : des techniques telles que la respiration profonde, la méditation et le yoga peuvent aider à réduire le stress.⁸¹
3. **La résolution de problèmes** : l'identification des problèmes et la recherche de solutions pour les résoudre peuvent aider à réduire le stress⁸² (**D'Zurilla & Goldfried, 1971**).
4. **La restructuration cognitive** : l'apprentissage à identifier et à changer les pensées négatives ou catastrophiques peut aider à réduire le stress (Meichenbaum, 1985).⁸³
5. **L'adaptation au stress** : la capacité à s'adapter aux situations stressantes en utilisant des stratégies telles que la planification et l'organisation ⁸⁴(**Folkman & Lazarus, 1988**).
6. **L'amélioration de la santé physique** : l'adoption d'un mode de vie sain, l'exercice régulier et une alimentation équilibrée, peut aider à réduire le stress⁸⁵ (**Selye, 1976**).

Les employés peuvent utiliser ces stratégies pour réduire leur niveau de stress et améliorer leur bien-être au travail.

L'approche organisationnelle et individuelle de la gestion du stress professionnel sont deux approches complémentaires qui peuvent être utilisées pour aider les employés à faire face au stress lié à leur travail.

La gestion du stress professionnel est un défi complexe qui nécessite une approche intégrée et coordonnée pour être efficace. Les organisations qui sont en mesure de combiner les approches organisationnelles et individuelles seront mieux équipées pour aider leurs employés à faire face au stress et à atteindre leur plein potentiel.

⁸⁰ Ruiz-Aranda, D., Extremera, N., & Pineda-Galán, C., Op cit, pp 115-125.

⁸¹ Van Der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B., Schene, A. H., & Van Dijk, F. J. H., Op cit, pp 317-321.

⁸² D'Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78(1), 107-126. doi: 10.1037/h0031360

⁸³ Meichenbaum, D. (1985). Stress inoculation training: A preventative and treatment approach. In J. Zeidner & N. S. Endler (Eds.), *Handbook of coping: Theory, research, applications* (pp. 437-462). Wiley.

⁸⁴ Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of personality and social psychology*, 54(3), 466-475.

⁸⁵ Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Section 02 : Outils de mesure du stress professionnel et de ses impacts.

Comme son titre indique, cette section indique est dédiée aux outils de mesure du stress professionnel et de ses impact, mais il faut d'abord souligner que cette mesure doit être considérée dans le contexte de l'organisation du travail. Les conditions de travail qui prennent des différents aspects selon ce que nous avons vu dans la section précédente peuvent tous avoir une influence sur le stress professionnel. Par conséquent, il est recommandé d'adapter ces outils en conjonction avec d'autres méthodes d'évaluation, telles que l'analyse des risques psychosociaux, pour mieux comprendre les facteurs organisationnels qui contribuent au stress professionnel et impactent ses principales conséquences sur la santé et su la performance.

Cette section est d'une importance majeure pour notre recherche, car notre étude empirique serait élaborée qu'a par des outils spécifiques qui permettent à la fois à respecter une progression logique en lien avec notre thème et à réaliser les objectifs fixés de notre travail.

I. Les outils de mesure du stress professionnel

Il existe différents types d'outils de mesure de stress, chacun ayant ses avantages et ses limites. Nous allons aborder 3 outils de mesures importants d'une manière générale qui permet un compréhension convenable aux lecteurs et aux chercheurs aussi.

1. Les questionnaires de stress professionnel :

Les questionnaires de stress professionnel sont des outils de mesure qui tendent à évaluer les niveaux de stress professionnel chez les travailleurs. Ils sont généralement conçus pour évaluer les sources de stress, les facteurs de risque, les conséquences de stress, ainsi que les réactions des travailleurs face au stress quel que soient leurs natures comportementales ou émotionnelles, d'une façon plus brève, les questionnaires de stress consistent en une série de questions qui permettent de déterminer les sources de stress et leur intensité. Les questionnaires de stress professionnel les plus couramment utilisés comprennent ceux mentionnés sous ce titre.

1.1 Modèle de Karasek :

- Ce modèle est largement utilisé pour mesurer le stress professionnel dans diverses industries et est utilisé pour améliorer les conditions de travail et réduire le stress au travail. Le **Job Content Questionnaire (JCQ)** de Karasek est un questionnaire basé sur le **modèle de demande-contrôle** de Karasek qui évalue les niveaux de stress professionnel en fonction de deux dimensions principales : **la demande psychologique** (charge de travail, complexité des tâches) et **le contrôle décisionnel** (autonomie, latitude décisionnelle)⁸⁶. Le JCQ se compose de **49 questions** qui évaluent et les réponses des travailleurs sont utilisées pour

⁸⁶ Karasek, R. A. Op cit, 285-308.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

calculer des scores sur chaque dimension, ainsi que des scores pour les interactions entre les dimensions, telles que la demande psychologique élevée associée à un faible contrôle décisionnel.⁸⁷

- Exemples des questions de ce modèle :

1. La demande psychologique :

- Mon travail exige que je travaille rapidement.
- Mon travail exige que je travaille dur.
- Mon travail est très exigeant mentalement.

Les travailleurs sont invités à répondre à ces questions sur une échelle de type Likert allant de 1 (jamais) à 4 (toujours).

2. Le contrôle décisionnel :

- Je peux décider de la façon de réaliser mon travail.
- Je peux décider du rythme de mon travail.
- Je peux décider de la façon de résoudre les problèmes liés à mon travail.

Les travailleurs sont invités à répondre à ces questions sur une échelle de type Likert allant de 1 (tout à fait en désaccord) à 5 (tout à fait d'accord).

1.2 Modèle de Siegrist :

- Le modèle de Siegrist, également connu sous le nom de **modèle d'effort-récompense-déséquilibre**, est une théorie qui permet de mesurer le stress professionnel. Il a été développé par le **sociologue Johannes Siegrist** dans les années **1990**.⁸⁸
- Le modèle de **Siegrist**, sur lequel est basé le Questionnaire sur le stress lié au travail (**QSLT**), propose trois dimensions principales pour évaluer les niveaux de stress professionnel :

1. La demande-récompense : Cette dimension se réfère à l'équilibre perçu entre les efforts investis dans le travail et les récompenses perçues en retour, telles que **la reconnaissance, la sécurité de l'emploi et les perspectives d'avancement**. Des niveaux élevés de demande-récompense déséquilibrée sont associés à des niveaux plus élevés de stress professionnel.⁸⁹

⁸⁷ Ibid., p300-305.

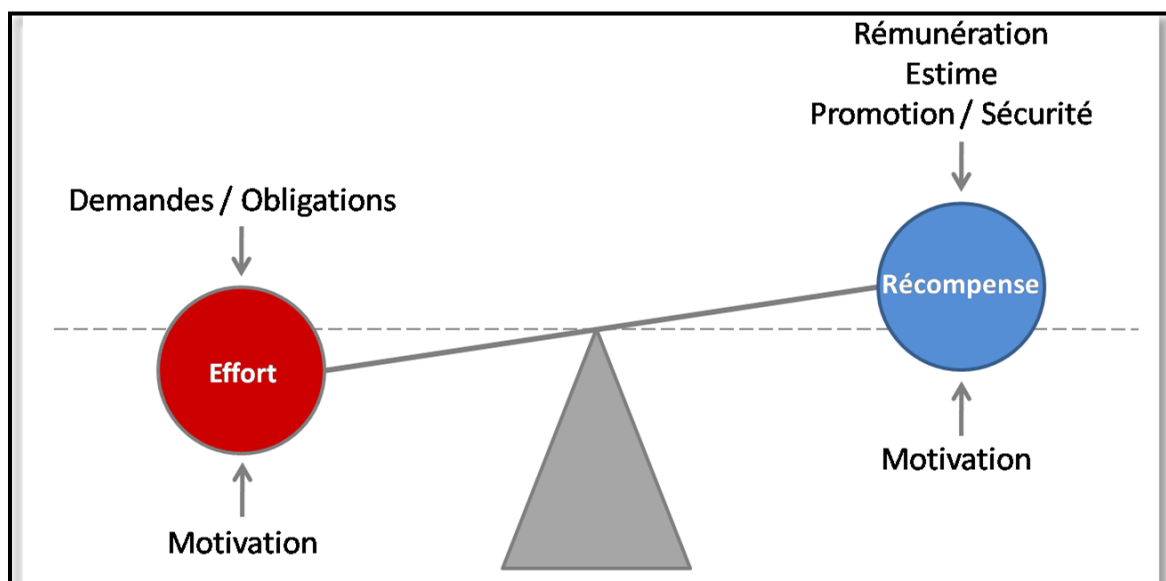
⁸⁸ Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.

⁸⁹ Ibid., p27-28.

2. L'effort : Cette dimension se réfère à la charge de travail, la complexité des tâches et le niveau d'exigences que le travailleur doit satisfaire. Des niveaux élevés d'effort sont associés à des niveaux plus élevés de stress professionnel.⁹⁰

3. Le soutien social : Cette dimension se réfère à la qualité des interactions avec les collègues, les supérieurs hiérarchiques et les amis et la famille en rapport avec le travail. Des niveaux élevés de soutien social sont associés à des niveaux plus faibles de stress professionnel.⁹¹

Figure 11 : Balance effort- récompense du modèle de Siegrist



Source : Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*, 58(8), 1485

1.3 Modèle de la conservation des ressources de Hobfoll :

- Le modèle de la conservation des ressources (**COR**) de Hobfoll est un modèle de stress professionnel qui décrit comment les individus réagissent lorsqu'ils sont confrontés à des menaces de perte, d'épuisement ou de manque de ressources. Selon ce modèle, le stress est le résultat d'un **déséquilibre entre les ressources disponibles et les exigences de la situation.**

⁹⁰ Ibid., p28-30.

⁹¹ Ibid., p31-32.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

- Le modèle de la COR se compose de 51 questions et se concentre sur quatre types de ressources⁹² :
 - **Les ressources personnelles**, telles que l'estime de soi, l'énergie et la santé mentale.
 - **Les ressources sociales**, telles que le soutien social et la reconnaissance.
 - **Les ressources matérielles**, telles que les biens et les équipements nécessaires pour effectuer une tâche.
 - **Les ressources organisationnelles**, telles que la sécurité de l'emploi, les avantages sociaux et les opportunités de formation.
- Selon le modèle de la COR, les ressources sont définies comme tout ce qui est perçu comme nécessaire pour la survie, la sécurité ou le bien-être des individus. Les ressources peuvent être tangibles ou intangibles, individuels ou collectifs. Les ressources personnelles incluent l'estime de soi, la santé physique et mentale, l'énergie et les compétences. Les ressources sociales incluent le soutien social, l'affection, la reconnaissance, le respect et la communication. Les ressources matérielles incluent les biens, les outils et les équipements nécessaires pour effectuer une tâche. Les ressources organisationnelles incluent la sécurité de l'emploi, les avantages sociaux, les opportunités de formation et de développement, et la possibilité d'avancement.⁹³

1.4 Modèle psychodynamique de Dejours :

- Le questionnaire de Dejours est appelé **l'Analyse Psychodynamique du Travail (APT)** et se compose d'une série **d'entretiens semi-directifs** destinés à recueillir des informations sur le travail et son impact sur la santé mentale des travailleurs. Il n'y a pas de questions standardisées, car l'entretien est guidé par les réponses et les commentaires du travailleur.
- Quelques exemples de thèmes qui sont abordés lors de l'entretien⁹⁴ :
 - 1. L'organisation du travail** : évalue les aspects organisationnels du travail tels que la charge de travail, la répartition des tâches, le temps de travail, etc.⁹⁵
 - 2. Les relations de travail** : évalue les relations interpersonnelles au travail, notamment les relations entre collègues, entre le travailleur et ses supérieurs hiérarchiques, etc.⁹⁶

⁹² Toker, S., & Biron, M. (2012). Job burnout and depression: Unraveling their temporal relationship and considering the role of physical activity. *Journal of applied psychology*, 97(3), 699-710.

⁹³ Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513-524.

⁹⁴ Hansez, I., & Chmiel, N. (2010). Theories of occupational stress. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 23-28). American Psychological Association.

⁹⁵ Ibid., p23-25.

⁹⁶ Ibid., p26-33.

3. Le contenu du travail : évalue la nature des tâches que le travailleur effectue, leur complexité, leur utilité, etc.⁹⁷

4. L'impact du travail sur la santé mentale : évalue les conséquences du travail sur la santé mentale du travailleur, telles que le stress, l'anxiété, la dépression, etc.⁹⁸

L'entretien est destiné à recueillir des informations qualitatives sur les expériences des travailleurs et à comprendre comment le travail affecte leur santé mentale.

- Ce modèle considère que le stress professionnel **est le résultat d'un processus dynamique qui implique des interactions complexes entre les facteurs individuels, organisationnels et sociaux.** Selon Dejours, le stress professionnel est provoqué par une triple contrainte qui pèse sur les travailleurs :
- la contrainte de réalisation : les travailleurs doivent atteindre des objectifs et des résultats déterminés par l'entreprise, souvent dans des délais serrés, ce qui peut générer une pression et un stress importants⁹⁹ ;
- la contrainte de socialisation : les travailleurs doivent se conformer aux normes et aux valeurs de l'entreprise, ce qui peut entrer en conflit avec leurs propres valeurs et leur identité¹⁰⁰ ;
- la contrainte d'ajustement : les travailleurs doivent s'adapter à des situations de travail souvent instables et incertaines, ce qui peut provoquer de l'anxiété et de l'insécurité.¹⁰¹

1.5 L'échelle de gestion du stress (Stress Management Competency Indicator Tool) de Cary Cooper et Sue Cartwright :

L'échelle de gestion du stress (Stress Management Competency Indicator Tool) de Cary Cooper et Sue Cartwright est un questionnaire qui mesure les compétences en gestion du stress d'un individu. Le questionnaire comprend 40 éléments répartis en 5 dimensions¹⁰² :

1. La gestion du temps : évalue la capacité d'un individu à gérer son temps de manière efficace pour éviter les situations stressantes.¹⁰³

2. La relaxation : évalue la capacité d'un individu à se détendre et à se ressourcer pour faire face aux situations stressantes.¹⁰⁴

⁹⁷ Ibid., p30-40.

⁹⁸ Ibid., p42.

⁹⁹ Ibid., 44-45.

¹⁰⁰ Ibid., 45.

¹⁰¹ Ibid., 52.

¹⁰² Cooper, C., & Cartwright, S. Op Cit, p.7-16.

¹⁰³ Ibid., p9-10.

¹⁰⁴ Ibid., p11-13.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

3. La communication : évalue la capacité d'un individu à communiquer de manière efficace pour éviter les situations stressantes ou pour les résoudre.¹⁰⁵

4. L'attitude : évalue l'attitude d'un individu face aux situations stressantes et sa capacité à garder une perspective positive. Ibid.

5. Les compétences cognitives : évalue la capacité d'un individu à utiliser des stratégies cognitives pour faire face aux situations stressantes.¹⁰⁶

Remarques :

- Il est possible de combiner ces modèles pour obtenir une compréhension plus approfondie et holistique des facteurs de stress au travail.
- Les modèles mentionnés peuvent être divisés en deux approches de gestion du stress professionnel : **l'approche individuelle et l'approche organisationnelle.**
- L'échelle de gestion du stress (Stress Management Competency Indicator Tool) de Cary Cooper et Sue Cartwright est un exemple d'outil d'évaluation qui se concentre sur les compétences individuelles en matière de gestion du stress.
- **Le Modèle psychodynamique de Dejours** peut également être considéré comme **une approche individuelle**, car il met l'accent sur les facteurs psychologiques et émotionnels individuels qui contribuent au stress au travail et sur les stratégies que les travailleurs peuvent utiliser pour faire face à ces facteurs.
- **Le Modèle de Karasek et le Modèle de Siegrist** sont deux exemples de modèles qui se concentrent sur les facteurs organisationnels tels que les exigences du travail, le degré de contrôle des travailleurs et les récompenses perçues.
- **Le Modèle de la conservation des ressources de Hobfoll** peut également être considéré comme **une approche organisationnelle**, car il met l'accent sur la manière dont les organisations peuvent protéger et renforcer les ressources des travailleurs pour réduire le stress.
- Il existe plusieurs autres modèles qui évaluent le stress professionnel. Voici quelques exemples :
- **Le modèle de demande-contrôle-apoport (DCS) de Johnson et Hall :** évalue les niveaux de demande, de contrôle et de soutien social perçus au travail et leur impact sur le stress professionnel.
- **Le modèle de la justice organisationnelle :** ce modèle évalue la perception de justice des travailleurs envers l'organisation et leur impact sur le stress professionnel.

¹⁰⁵ Ibid., p14.

¹⁰⁶ Ibid., p16.

- **Le modèle de l'interaction personne-environnement (IPE) de Caplan** : ce modèle évalue l'adéquation entre les caractéristiques personnelles des travailleurs et les caractéristiques de l'environnement de travail, ainsi que leur impact sur le stress professionnel.
- **Le modèle de la charge mentale de travail de Hart et Staveland** : ce modèle évalue la charge mentale de travail, c'est-à-dire la quantité et la complexité des informations traitées par les travailleurs, ainsi que leur impact sur le stress professionnel.

2. Les entretiens individuels et les observations sur le lieu de travail :

Les entretiens individuels et les observations sur le lieu de travail sont des outils complémentaires aux questionnaires pour évaluer le stress professionnel. Ces outils permettent d'obtenir des informations plus détaillées sur les expériences et les perceptions des travailleurs par rapport au stress professionnel dans leur contexte de travail spécifique.

2.1 Les entretiens individuels :

Les entretiens individuels peuvent permettre de recueillir **des informations qualitatives** sur les expériences et les perceptions des travailleurs concernant le stress professionnel.

2.1.1 Définition d'un entretien :

Un entretien est une conversation ou un échange entre deux ou plusieurs personnes dans le but de communiquer des informations, de poser des questions, de discuter ou de résoudre des problèmes. Dans le contexte professionnel, un entretien peut être utilisé pour diverses raisons, telles que pour évaluer les compétences d'un candidat à un poste, pour évaluer la performance d'un employé, pour discuter de questions relatives au travail ou pour évaluer la santé mentale d'un employé. Les entretiens peuvent être structurés, semi-structurés ou non structurés, en fonction de leur objectif et de leur méthodologie. Les entretiens peuvent être menés en personne, par téléphone, par vidéoconférence ou par d'autres moyens de communication. Les entretiens peuvent être menés par des professionnels de la santé mentale, des gestionnaires de ressources humaines, des superviseurs ou des collègues de travail.¹⁰⁷

¹⁰⁷ Ployhart, R. E., & Vandenberg, R. J. (2010). Longitudinal research: The theory, design, and analysis of change. *Journal of Management*, 36(1), 96.

2.1.2 L'entretien comme un outil pour évaluer le stress professionnel :

- Les entretiens individuels peuvent fournir des informations plus détaillées que les questionnaires standardisés sur les facteurs de stress spécifiques, les symptômes de stress et les conséquences pour la santé mentale, le bien-être et la performance des travailleurs.¹⁰⁸
- Les entretiens individuels peuvent également être utilisés pour discuter des stratégies de gestion du stress, telles que l'utilisation de techniques de relaxation, la gestion du temps, la communication efficace et la résolution de problèmes. Les entretiens peuvent également permettre de discuter des besoins en matière de soutien et de ressources, tels que des programmes de bien-être au travail, des programmes d'assistance aux employés ou des ressources pour la formation et le développement professionnel.¹⁰⁹
- Il existe différentes approches et méthodes pour réaliser des entretiens individuels pour évaluer le stress professionnel. Par exemple, **le modèle d'entretien Job Content Questionnaire (JCQ) de Karasek**, qui fait partie du modèle de Karasek que nous avons mentionné précédemment, est une méthode d'entretien structuré qui vise à évaluer les dimensions du travail et les facteurs de stress professionnels tels que **le contrôle sur le travail et le soutien social**.¹¹⁰

2.1.3 Les modèles des entretiens individuels :

Il existe plusieurs modèles d'entretiens individuels pour évaluer le stress professionnel. Les modèles d'entretiens individuels peuvent varier en termes de structure, de contenu et de méthodes d'administration:

1. **L'entretien semi-structuré** : c'est le modèle d'entretien individuel le plus courant utilisé pour évaluer le stress professionnel. Il s'agit d'un entretien qui suit un guide d'entretien semi-structuré qui permet au professionnel de poser des questions sur les expériences et les perceptions du travailleur par rapport au stress professionnel.¹¹¹
2. **L'entretien structuré** : c'est un modèle d'entretien individuel qui suit un guide d'entretien strictement structuré et standardisé. Les questions sont posées de manière uniforme à tous les travailleurs interviewés et il n'y a pas de place pour des questions

¹⁰⁸ Melchior, M. (2014). Les entretiens cliniques pour la prévention des risques psychosociaux au travail: Enjeux et perspectives. Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement, 75(2), 130.

¹⁰⁹ Ibid., p130-133.

¹¹⁰ Li, J., Yang, W., Liu, P., Xu, Z., & Cho, S. I. (2004). Psychometric evaluation of the Chinese (mainland) version of Job Content Questionnaire: a study in university hospitals. Industrial Health, 42(2), 260-267.

¹¹¹ Achour, N., & Yahiaoui, D. (2018). Évaluation du stress professionnel : entretiens individuels structurés, semi-structurés ou libres ? Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology, 68(4), 206-207.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

ouvertes. Le modèle d'entretien Job Content Questionnaire (JCQ) de Karasek, que nous avons mentionné précédemment, est un exemple de modèle d'entretien structuré.¹¹²

3. **L'entretien non-structuré** : c'est un modèle d'entretien individuel sans guide d'entretien prédéfini. Le professionnel de la santé mentale ou du travail peut poser des questions ouvertes sur les expériences et les perceptions du travailleur par rapport au stress professionnel et suivre les directions que la conversation prend.¹¹³
4. **L'entretien mixte** : c'est un modèle d'entretien individuel qui combine des questions structurées et non structurées. Les questions structurées peuvent être utilisées pour recueillir des informations sur des dimensions spécifiques du travail, tandis que les questions non structurées peuvent être utilisées pour permettre aux travailleurs de discuter de leur expérience de manière plus libre.¹¹⁴

Chaque modèle d'entretien individuel a ses avantages et ses inconvénients. Le choix du modèle dépendra des objectifs de l'évaluation, des ressources disponibles et des préférences du professionnel de la santé mentale ou du travail.

2.2 Les observations sur le lieu de travail :

Cet outil permet de recueillir des informations sur les facteurs de stress liés à l'environnement de travail, tels que les niveaux de bruit, les conditions de travail, les exigences physiques et mentales, et les interactions sociales.

2.2.1 Définition des observations sur le lieu de travail :

Les observations sur le lieu de travail sont une méthode d'évaluation du stress professionnel qui implique l'observation directe du travailleur pendant qu'il effectue ses tâches et l'évaluation de l'environnement de travail et des facteurs de stress associés. Les observations peuvent être effectuées par un professionnel de la santé mentale ou du travail ou par un superviseur sur le lieu de travail.¹¹⁵

¹¹² Ibid.

¹¹³ Ibid.

¹¹⁴ Ibid.

¹¹⁵ Hurrell Jr, J. J., & McLaney, M. A. (1988). Exposure assessment in field investigations of occupational stress. *American Journal of Industrial Medicine*, 13(5), 600.

2.2.2 Les conditions des observations sur le lieu de travail :

- ✓ Définir clairement l'objectif de l'observation et les indicateurs à mesurer.¹¹⁶
- ✓ Respecter la confidentialité et l'anonymat des travailleurs observés.¹¹⁷
- ✓ Obtenir le consentement des travailleurs avant de les observer.¹¹⁸
- ✓ Utiliser des critères objectifs pour l'observation, éviter les jugements subjectifs.¹¹⁹
- ✓ Assurer la formation et l'expérience des observateurs pour obtenir des résultats fiables et valables.¹²⁰
- ✓ Tenir compte des facteurs contextuels, tels que les ressources disponibles et les politiques organisationnelles¹²¹

2.2.3 Méthode d'observation une situation de travail I Ta Ma Mi :

Pour évaluer le **stress professionnel**, il est nécessaire d'observer une situation de travail pour respecter les conditions mentionnées précédemment de cet outil.

La Méthode **ITaMaMi**, propose **d'observer et d'analyser** la situation de travail dans une approche globale de celle-ci. En effet, une situation de travail est complexe à décrire. La personne, la tâche qu'elle doit accomplir, la façon dont elle s'y prend, l'environnement où elle se trouve, le matériel qu'elle utilise, les instructions qu'elle reçoit, tout cela forme un système constitué de nombreux éléments qui évoluent dans le temps et interagissent de façon permanente (notamment dans les situations dangereuses ou stressantes).

¹¹⁶ Bond, F., & Bunce, D. (2000). Job demands, job control, and psychological well-being among employed women and men in Sweden. *Work & Stress*, 14(2), 140.

¹¹⁷ Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.

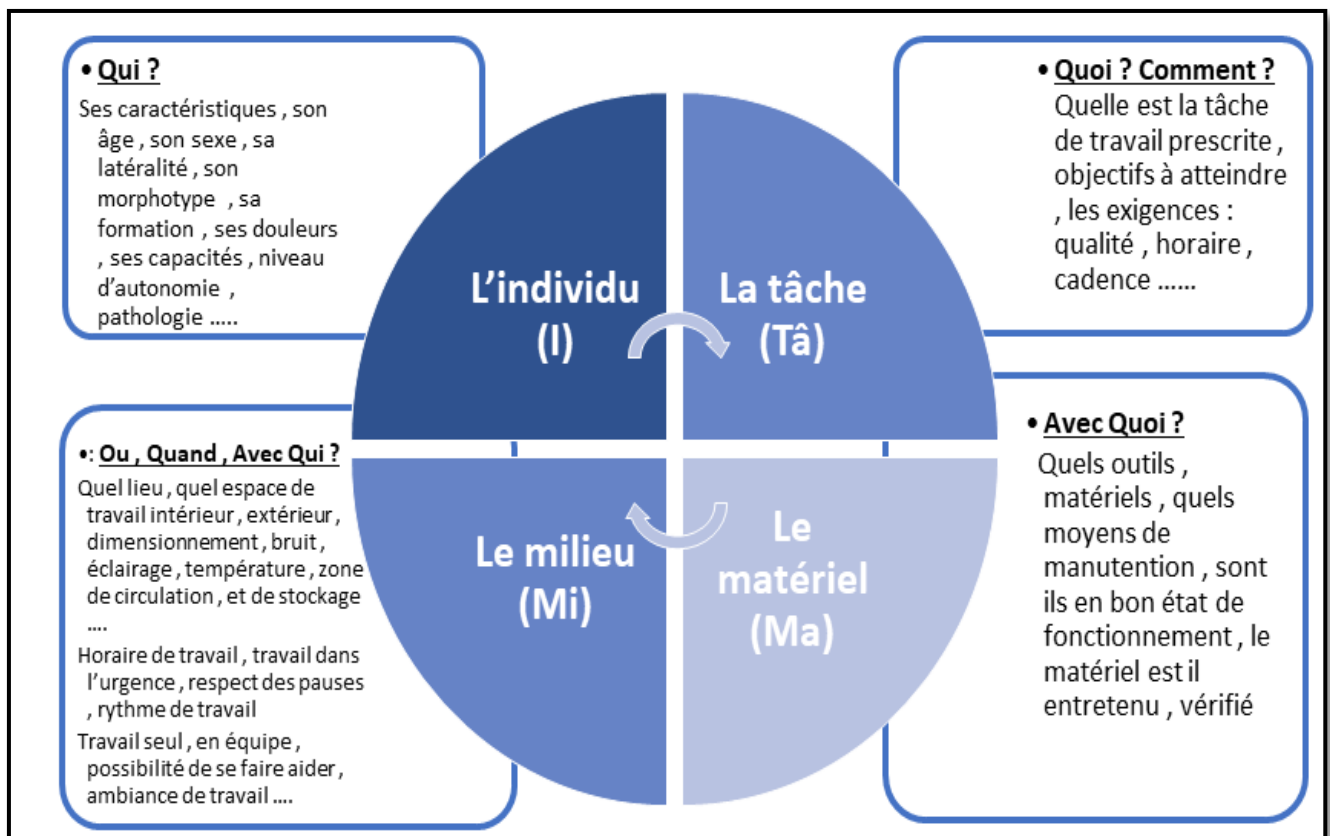
¹¹⁸ Karasek, R. A. Op cit, 295.

¹¹⁹ Sauter, S. L., Hurrell Jr, J. J., & Murphy, L. R. (1990). Prevention of work-related psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *American Psychologist*, 45(10), 1146-1158.

¹²⁰ Karasek, R. A. ; Op. cit, p300

¹²¹ Bond, F., & Bunce, D. Op Cit, p143.

Figure 12 : Méthode de I TA MA MI.



Source : Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2001). Comprendre le travail pour le transformer: La pratique de l'ergonomie. Éditions ANACT. P.235

Remarque :

La combinaison entre les questionnaires, les entretiens individuels et les observations est une approche complète pour évaluer le stress professionnel. Les questionnaires permettent de mesurer les niveaux de stress perçus, les entretiens individuels permettent d'explorer en profondeur les expériences et les perceptions des travailleurs par rapport au stress professionnel, et les observations sur le lieu de travail permettent de recueillir des informations sur les conditions de travail réelles et les facteurs de stress potentiels.¹²²

¹²² Leka, S., Cox, T., & Jain, A. (2010). Using the HSE management standards to tackle stress-related work disability. *Occupational Medicine*, 60(4), 294-296.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

II. Les outils de mesure de la performance professionnelle

Il est important d'évoquer les outils de mesure de la performance des employés pour évaluer l'impact du stress sur la performance. Les outils de mesure de la performance des employés peuvent aider à évaluer les changements dans la performance qui pourraient être liés au stress, et peuvent aider les organisations à identifier les employés qui pourraient avoir besoin d'aide ou de soutien supplémentaires pour gérer leur stress. Mais avant d'entamer ces mesures nous allons voir la définition de la performance et ces composants d'une manière brève et simplifiée.

1. Définitions de la performance professionnelle :

De la même façon que nous avons utilisée pour présenter les définitions du stress professionnel selon des différentes références, le tableau suivant représente des définitions de la performance professionnelle.

Tableau10 : Définitions de la performance professionnelle

Référence	Définition de la performance professionnelle
<i>Nathan R. Kuncel et Sarah A. Ones</i>	Performance observable et mesurable au travail, mesurée par des évaluations de performance, des mesures de production, des mesures d'objectifs atteints et des évaluations des compétences.
<i>Gary P. Latham et Edwin A. Locke</i>	Accomplissement des tâches spécifiques qui contribuent aux objectifs de l'organisation.
<i>John P. Campbell</i>	Comportement qui contribue à la réalisation des objectifs organisationnels, mesuré par la quantité et la qualité du travail accompli
<i>Michael T. Brannick et Edward L. Levine</i>	Réalisation des objectifs de l'organisation en termes de quantité et de qualité du travail accompli.
<i>Timothy A. Judge et Ronald F. Piccolo</i>	Perceptions individuelles de la performance au travail, mesurées par la satisfaction au travail et la perception de l'accomplissement des tâches et des responsabilités.
<i>George P. Hollenbeck et Patrick M. Wright</i>	Contribution d'un individu à l'atteinte des objectifs organisationnels en termes de quantité, qualité, rapidité et efficacité.

Source : Etabli par les auteurs

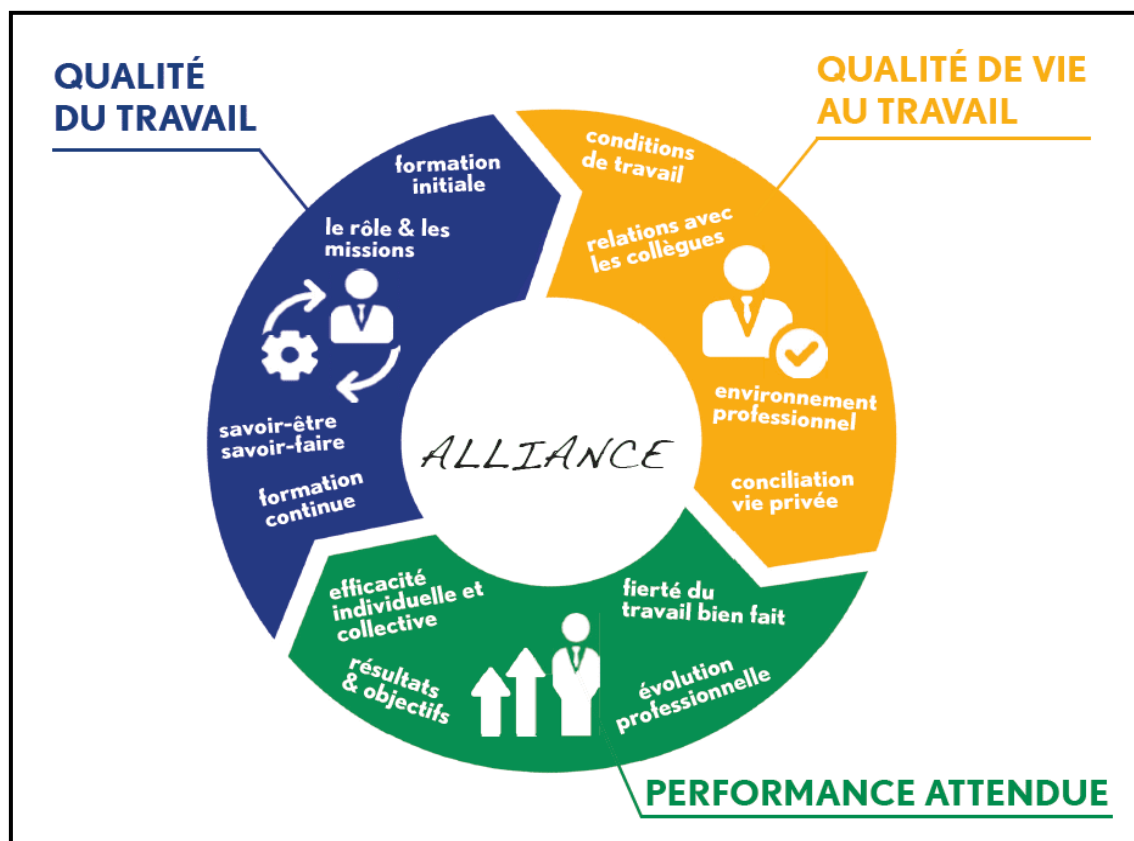
Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

2. Les composants de la performance professionnelle :

A partir des définitions mentionnées et des sources référenciées, nous pouvons citer les composants suivants :

1. **Connaissances et compétences** : Il s'agit du niveau de **savoir-faire** et de **savoir-être** nécessaires pour effectuer une tâche ou un travail donné. Ils peuvent inclure des compétences techniques, des compétences interpersonnelles et des compétences en résolution de problèmes.
2. **Qualité du travail** : est une mesure de l'exécution d'une tâche ou d'un travail selon des normes de qualité établies. Elle peut être évaluée en fonction de critères tels que la précision, l'exactitude, la pertinence et la cohérence.
3. **Quantité de travail** : fait référence à la quantité de travail réalisé dans une période donnée. Cela peut inclure le nombre de tâches effectuées, la quantité de produits fabriqués ou la quantité de ventes réalisées.
4. **Respect des délais** : est la mesure dans laquelle une tâche ou un travail est effectué dans les délais impartis. Cela peut inclure le respect des échéances, des horaires de travail et des délais de livraison.
5. **Présence et ponctualité** : font référence à la capacité d'un employé à être présent sur son lieu de travail et à respecter les horaires de travail établis. Cela peut inclure le respect des heures de début et de fin de travail ainsi que la gestion des absences et des retards.
6. **Adaptabilité** : est la mesure dans laquelle un employé est capable de s'adapter aux changements dans son environnement de travail. Cela peut inclure la capacité à travailler efficacement dans des situations imprévues ou difficiles, ainsi que la capacité à s'adapter à de nouveaux rôles ou responsabilités.
7. **Collaboration et travail d'équipe** : font référence à la capacité d'un employé à travailler avec les autres membres de son équipe. Cela peut inclure la communication efficace, la coopération, le partage des connaissances et la résolution de problèmes en groupe.
8. **Initiative et créativité** sont la mesure dans laquelle un employé est capable de prendre des initiatives et d'apporter des idées novatrices pour améliorer le travail ou résoudre les problèmes. Cela peut inclure la prise de décision autonome, la recherche de solutions innovantes et la mise en place de stratégies de résolution de problèmes.

Figure 13 : Alliance performance professionnelle.



Source : Chen, J. C., & Silverthorne, C. (2020). Work engagement, job performance, and the moderating role of work-life balance: A study on information technology professionals. *Journal of Business and Psychology*, 35(1), 23-36. <https://doi.org/10.1007/s10869-019-09649-2>

3. Les outils de mesure de la performance professionnelle.

Il existe plusieurs outils de mesure de la performance professionnelle mais nous avons présenté seulement quelques-uns d'entre eux. Il est important de noter que le choix de l'outil de mesure dépendra de plusieurs facteurs tels que le contexte organisationnel, les objectifs de la mesure, les caractéristiques des employés et des tâches, ainsi que les ressources disponibles. Il est donc essentiel de prendre en considération ces différents aspects lors de la sélection de l'outil de mesure de la performance professionnelle.

3.1 L'Échelle de performance au travail de Nathan R. Kuncel et Sarah A. :

L'Échelle de performance au travail de Nathan R. Kuncel et Sarah A. Ones est un outil de mesure de la performance des employés qui se compose de plusieurs éléments, dont voici quelques exemples :

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

1. **Compétences techniques** : cette dimension évalue les connaissances et les compétences spécifiques à un poste de travail. Elle peut être mesurée à l'aide de tests de connaissances ou d'évaluations des compétences.¹²³
2. **Compétences sociales** : cette dimension évalue les compétences interpersonnelles, telles que la communication, la coopération et la capacité à travailler en équipe.
3. **Compétences cognitives** : cette dimension évalue les compétences intellectuelles, telles que la résolution de problèmes, la créativité et la pensée critique.¹²⁴
4. **Productivité** : cette dimension évalue la quantité et la qualité du travail accompli, ainsi que la capacité à respecter les délais et les normes de qualité.¹²⁵
5. **Comportement au travail** : cette dimension évalue le comportement des employés au travail, y compris leur ponctualité, leur assiduité, leur respect des règles et des politiques de l'entreprise, ainsi que leur attitude envers leur travail et leurs collègues.¹²⁶

L'Échelle de performance au travail de Nathan R. Kuncel et Sarah A. Ones peut être utilisée pour évaluer la performance des employés dans différents contextes professionnels, en fonction des dimensions pertinentes pour chaque emploi.¹²⁷

3.2 L'Échelle d'efficacité personnelle (Personal Efficacy Scale) :

- Elle a été développée par **Albert Bandura**, un psychologue canadien, dans le cadre de sa théorie de l'auto-efficacité.
- L'échelle évalue la confiance en soi d'une personne dans sa capacité à accomplir des tâches spécifiques.¹²⁸
- Les questions posées dans l'échelle portent sur la capacité à surmonter des obstacles, à faire face à des situations stressantes et à atteindre des objectifs personnels.¹²⁹
- Les répondants sont invités à indiquer leur niveau de confiance dans leur capacité à accomplir des tâches spécifiques en utilisant une échelle de Likert (par exemple, de 1 à 10).¹³⁰

¹²³ Kuncel, N. R., & Ones, D. S. (2016). The history, development, and future of cognitive ability testing for employment. *Journal of Applied Psychology*, 101(3), 345-361.

¹²⁴ Ibid., p349.

¹²⁵ Ibid.

¹²⁶ Ibid.

¹²⁷ Ibid., p345-346.

¹²⁸ Bandura, A. (2006). Guide for constructing self-efficacy scales. In F. Pajares & T. Urdan (Eds.), *Self-efficacy beliefs of adolescents* (Vol. 5, pp. 307-337). Information Age Publishing.

¹²⁹ Ibid., p310.

¹³⁰ Ibid., p112.

Chapitre 02 : Cadre théorique de la gestion du stress professionnel.

- L'échelle peut être utilisée dans un contexte de développement professionnel pour aider les employés à identifier leurs forces et leurs faiblesses en matière de performance, ainsi que les domaines dans lesquels ils pourraient avoir besoin de soutien ou de développement supplémentaire.¹³¹
- Elle peut également être utilisée dans un contexte de recherche pour étudier les facteurs qui contribuent à l'efficacité personnelle et à la performance au travail.

3.3 L'Échelle d'engagement organisationnel (Organizational Commitment Scale) :

L'échelle d'engagement organisationnel (Organizational Commitment Scale) est un outil de mesure de la perception des employés vis-à-vis de leur engagement envers leur organisation. Cette échelle a été développée par **Allen et Meyer en 1990** et comporte trois composantes : **l'engagement affectif, l'engagement continu et l'engagement normatif**.

L'engagement affectif mesure le degré auquel les employés se sentent personnellement liés à leur organisation, et leur désir de rester impliqués dans celle-ci. **L'engagement continu** mesure le degré auquel les employés se sentent obligés de rester dans leur organisation en raison de l'investissement de temps et d'efforts qu'ils y ont consacrés. **L'engagement normatif** mesure le degré auquel les employés se sentent moralement obligés de rester dans leur organisation en raison des normes sociales et des valeurs qu'ils partagent avec celle-ci.¹³²

L'utilisation de cette échelle peut aider les organisations à comprendre les facteurs qui influencent l'engagement de leurs employés et à élaborer des stratégies pour améliorer cet engagement, et elle est souvent utilisée pour mesurer la performance des employés, car il y a **un lien étroit entre l'engagement organisationnel et la performance au travail**. Les employés qui sont engagés dans leur organisation ont tendance à être plus motivés, plus productifs et à fournir un travail de meilleure qualité.

3.4 L'Échelle de comportement au travail (Work Behavior Scale) :

L'Échelle de comportement au travail (Work Behavior Scale) est un outil d'évaluation de la performance des employés qui mesure les comportements observables des employés au travail. Cette échelle peut inclure des questions sur des comportements spécifiques tels que **la ponctualité, l'assiduité, la collaboration avec les collègues, le respect des procédures de**

¹³¹ Ibid., p320.

¹³² Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.

travail et l'atteinte des objectifs fixés. Les réponses des employés sont souvent évaluées par un superviseur, un collègue qui observe directement leur comportement au travail.¹³³

4. Les facteurs modérateurs qui influent la performance professionnelle :

Les facteurs modérateurs sont des variables qui peuvent influencer la relation entre deux autres variables. Dans notre contexte, ces facteurs sont des caractéristiques individuelles ou contextuelles qui peuvent influencer la relation entre le stress et la performance. Par conséquent, les facteurs modérateurs peuvent moduler l'impact du stress sur la performance professionnelle, en atténuant ou en exacerbant cet effet. Parmi les facteurs modérateurs qui ont été étudiés dans le contexte de la performance professionnelle, on peut citer :

- **La personnalité :** plusieurs études ont montré que certains traits de personnalité peuvent avoir un impact sur la performance professionnelle. Par exemple, les individus extravertis ont tendance à être plus performants dans les métiers de vente et de service à la clientèle, tandis que les individus consciencieux ont tendance à être plus performants dans les métiers nécessitant une forte rigueur et une attention aux détails.¹³⁴
- **Le genre :** malgré les progrès en matière d'égalité professionnelle, le genre peut encore influencer la performance professionnelle. Des études ont montré que les femmes peuvent être confrontées à des obstacles tels que des stéréotypes de genre, des biais inconscients et des barrières structurelles qui peuvent affecter leur performance professionnelle.¹³⁵
- **Le secteur d'activité :** la performance professionnelle peut varier en fonction du secteur d'activité dans lequel un individu travaille. Par exemple, les compétences requises pour réussir dans le secteur des technologies de l'information peuvent être différentes de celles requises dans le secteur de la finance.¹³⁶
- **La culture :** les valeurs et les normes culturelles peuvent également influencer la performance professionnelle. Les cultures qui valorisent la performance individuelle peuvent avoir des attentes différentes en matière de performance par rapport aux cultures qui valorisent le travail d'équipe et la collaboration.¹³⁷

¹³³ Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*, p71-98.

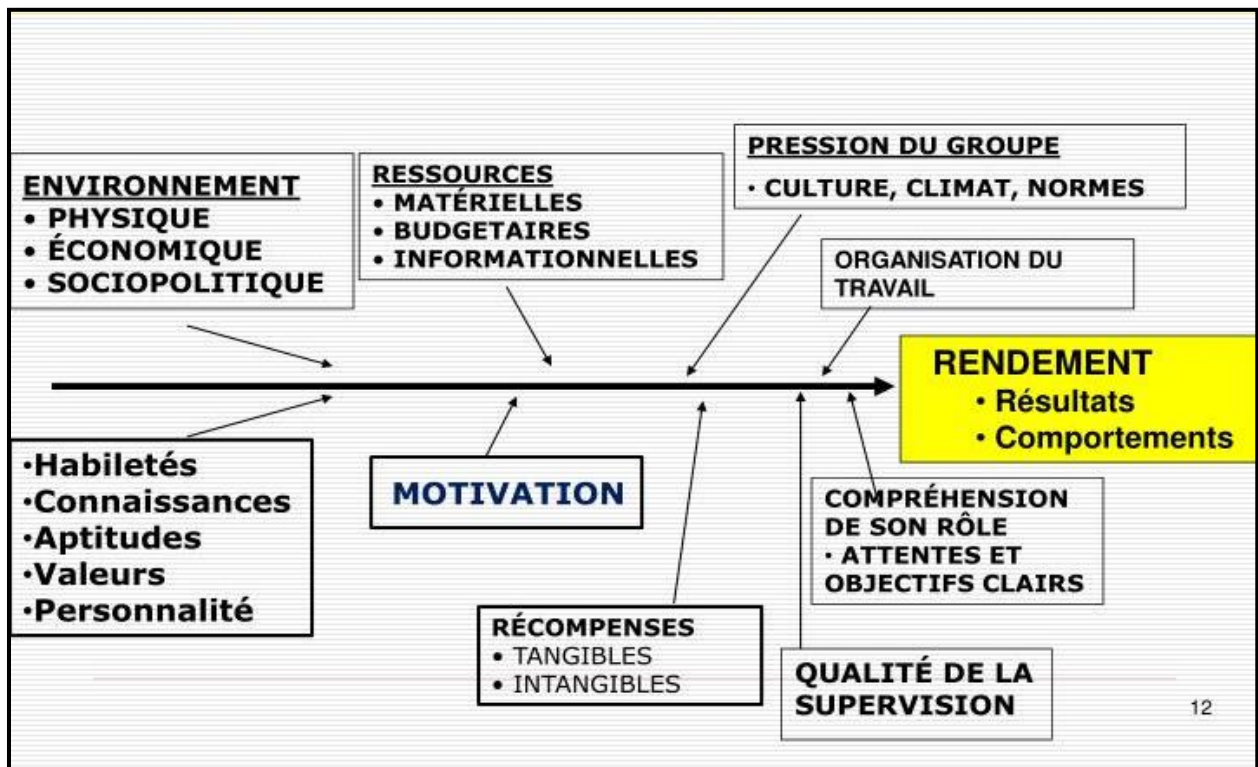
¹³⁴ Judge, T. A., & Bono, J. E. Op cit, p80-92.

¹³⁵ Ibid.

¹³⁶ Ibid.

¹³⁷ Ibid.

Figure 14 : Variables influençant la performance professionnelle



Source : Source : Emory.H. (2014). Gérer la performance individuelle au travail [Capture d'écran]. Récupéré le 14 mai 2023, depuis <https://www.slideserve.com/emory/g-rer-la-performance-individuelle-au-travail>

La pandémie de COVID-19 comme nous allons vu en premier chapitre à travers la revue de littérature sur notre thème, a eu un impact significatif sur la performance professionnelle, en particulier avec la généralisation du travail à distance et les mesures de confinement. Plusieurs études ont montré que les travailleurs ont dû faire face à de nouveaux défis tels que **la gestion du temps, la communication à distance, la gestion des tâches et des priorités, la conciliation travail-vie personnelle, et la gestion du stress lié à la pandémie**. Tout cela peut influencer leur performance professionnelle.

D'autres facteurs modérateurs de la performance professionnelle pendant la pandémie peuvent inclure **la disponibilité des ressources** et de l'infrastructure pour travailler à distance, **la qualité de l'environnement de travail à domicile, les obligations familiales, la santé mentale et physique, et le niveau de soutien et de reconnaissance de l'employeur**.

Conclusion

En arrivant à la fin de ce deuxième chapitre de notre mémoire, nous avons acquis une base théorique solide qui nous a permis de comprendre les différents aspects du sujet abordé. Malgré notre tentative de plonger dans les différentes dimensions du stress et de performance professionnelle, le plus grand défi que nous avons rencontré lors de notre recherche et de notre analyse était de délimiter les objectifs de notre étude et de les contextualiser dans le cadre approprié. Cependant, cela ne nous a pas empêché de fournir dans les deux sections de ce chapitre différentes définitions des sources des deux variables étudiées, ainsi que certains moyens de les mesurer et les éléments fondamentaux qui les composent. Nous avons également essayé de simplifier la notion de la performance professionnelle et les facteurs qui y contribuent, en la soutenant avec des figures expressives et explicatives.

Le stress au travail et la performance professionnelle sont tous deux des sujets importants et passionnants, comme cela a été démontré dans le chapitre précédent où ils ont été soumis à de nombreuses études et a suscité l'intérêt de nombreux chercheurs. Cela s'applique également à la relation entre les deux et à l'impact de l'un sur l'autre, ce qui est une preuve suffisante pour affirmer que les organisations et les entreprises devraient accorder une grande attention à ce sujet.

Les outils de mesure du stress et de la performance professionnelle ont fait l'objet d'une attention particulière dans ce chapitre, mais leur multiplicité nous a conduit à ne mentionner que les plus importants et les plus couramment utilisés. En effet, notre étude ne se limite pas à ces outils, mais ceux-ci nous ont néanmoins ouvert de larges perspectives quant à leurs domaines d'utilisation et leur rôle dans la réduction des effets néfastes du stress au travail et de sa gestion ou dans l'amélioration de la performance professionnelle.

L'intégration adoptée dans notre mémoire se poursuit tout au long de ses chapitres, comme cela sera démontré dans le troisième chapitre, où nos outils se concentreront sur l'un des moyens mentionnés précédemment.

Chapitre 03

Cadre méthodologique de l'étude empirique

- **Section 01** : Cadre de l'étude empirique.
- **Section 02** : Analyse des données et résultats.

Introduction

Dans ce dernier chapitre de notre mémoire, concernant l'étude empirique permettant à mettre les aspects abordés dans les deux chapitres précédents en pratique, nous avons veillé à maintenir la cohérence adoptée dans notre approche de recherche et de rédaction. Nous avons choisi, sur la base de l'intégration et la complétude existante entre les différentes parties du mémoire, que ce dernier chapitre soit consacré à l'étude empirique, car c'est elle qui nous conduirait aux résultats finaux réels liés au domaine du stress professionnel et de performance, c'est à travers elle que nous pouvons répondre à notre problématique et vérifier la validité de nos hypothèses.

Dans cette introduction, nous tenons également à mentionner que dans le cadre de cette étude nous avons mené une enquête dans l'entreprise District Naftal GPL Tlemcen en utilisant un questionnaire adressé à tous ses employés. Par conséquent, le chapitre que nous avons entre les mains s'articule autour de la présentation de l'entreprise et de l'échantillon choisi en expliquant les raisons de ce choix spécifique, ainsi que le contenu du questionnaire adopté en termes de forme, de contenu et d'objectifs, de plus il tend à expliquer les méthodes d'analyse des données collectées et les outils de mesure utilisés afin de parvenir aux résultats souhaités. Tout cela se trouve dans la première section de ce chapitre, tandis que la deuxième section présente les résultats finaux de l'étude et les analyses pour confirmer ou réfuter les hypothèses mises au préalable, et ainsi répondre à la problématique générale de notre recherche.

En général, notre étude adopte la méthode quantitative en tant que méthode de recherche, en se concentrant sur des variables bien précises liées à la gestion du stress professionnel et à la performance des employés. Nous avons étudié dans notre mémoire en général et dans notre partie empirique en particulier la gestion du stress au travail selon deux approches différentes, la gestion organisationnelle et la gestion individuelle. Cela a été fait dans le but d'approfondir l'étude, de parvenir à des résultats plus généralisables et de prendre en compte les différentes facettes du sujet abordé. Nous avons ainsi cherché à rendre notre recherche plus globale afin d'obtenir des résultats plus précis avec une marge d'erreur réduite. Tous les éléments susmentionnés seront examinés de manière exhaustive et consignés en détail dans les pages subséquentes de cette section.

Section 01 : Cadre de l'étude empirique

Dans cette section, nous examinons en détail les caractéristiques spécifiques de l'échantillon utilisé dans notre étude empirique. Nous procédons à une description approfondie de l'échantillon, en mettant l'accent sur des aspects tels que la composition démographique, les niveaux d'expérience, les postes occupés et d'autres variables pertinentes. De plus, nous détaillons la méthodologie d'échantillonnage rigoureuse mise en œuvre pour assurer la représentativité et la validité de notre échantillon. Mais d'abord, nous souhaitons présenter le contexte dans lequel cette étude a été menée, en mettant en évidence l'entreprise **District Naftal GPL Tlemcen**.

I. Présentation de l'échantillon :

Les caractéristiques de l'échantillon font référence aux informations et aux traits spécifiques des participants de notre étude. Elles fournissent des détails importants sur la composition de notre échantillon et aident à décrire les participants de manière significative.

1. Présentation de l'entreprise :

Fondée en 1982 et filiale à 100% du Groupe **Sonatrach**, Naftal a pour mission principale, la distribution et la commercialisation des produits pétroliers et dérivés sur le marché national.

Le mot **Naftal** est tiré de deux syllabes bien connues : **NAFT** : terme universel qui exprime le pétrole, d'origine arabe et **AL** : en référence à l'Algérie La branche principale de fondation se trouve à **Alger, Cheraga** ¹³⁸.

Figure 15 : Logo Naftal



Source : Naftal. (s.d.). Accueil [Capture d'écran]. Récupéré le 16 mai 2023, à partir de <https://www.naftal.dz/fr/>

Son symbole se compose de 5 lignes représentent les branches de la fondation Naftal :

¹³⁸ Institut Numérique. (2012, 19 novembre). Présentation NAFTAL. Récupéré le 17 mai 2023, de <https://www.institut-numerique.org/chapitre-i-presentation-de-naftalspa-50b75032bb39d>

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- La branche Carburant.
- **La branche gaz liquéfié GPL.**
- La branche LPB (Lubrifiant, Pneumatiques et Bitume).
- La branche commercialisation.
- La branche des activités internationales et partenariats.

La branche **gaz liquéfié GPL** est considérée comme l'une des branches importantes et sensibles de l'entreprise, en raison de l'importance du matériel dans les domaines économiques, agricoles et sociaux.¹³⁹

District Naftal GPL Tlemcen fait partie de **19 districts** qui se situent dans l'est, l'ouest, le sud et le centre du territoire national. Et elle représente **une direction commerciale régionale de l'ouest de Naftal branche GPL**. Elle se compose **d'une direction principale** qui gère **deux (2) centres enfuteurs et quatre (4) centres DR (Dépôt et Relais)**.

Les **GPL** désignent : **GAZ DE PÉTROLE LIQUÉFIÉ** ; Ce sont des mélanges de **Butane (C4)** et de **Propane (C3)**. Les GPL peuvent être obtenus à partir de diverses sources de traitement des hydrocarbures telles que :

- le traitement du gaz naturel ou gaz associés.
- le raffinage du pétrole.
- la liquéfaction du gaz naturel.

1.1 Historique de l'entreprise :

- **31 décembre 1963** : Création de Sonatrach acronyme de « **Société nationale** pour la recherche, la production, le **transport**, la **transformation**, et la **commercialisation** des **hydrocarbures** » est une entreprise pétrolière et gazière algérienne. Devenu un acteur majeur de l'industrie pétrolière surnommé **la major africaine**. Sonatrach est classée la première entreprise d'Afrique.
- **6 avril 1981** : Création d'ERDP. Après la nationalisation des hydrocarbures le 24 février 1971, la société Sonatrach a fixé les objectifs suivants : La protection, la recherche et l'exploitation d'hydrocarbures ainsi que la maintenance des installations pétrolières. Le développement, l'exploitation et la gestion des réseaux de transport, de stockage et de chargement des hydrocarbures. Ces nombreuses tâches et la lourde charge supportée par

¹³⁹ Ibid.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

l'entreprise ont conduit à une réorganisation de structures. Par transfert du monopole et de biens et personnels détenus ou gérés par Sonatrach, le 6 avril 1981 par décret N° 80/101, il est créé une entreprise nationale dénommée **Entreprise nationale de raffinage et de distribution de produits pétroliers (ERDP)**, entreprise socialiste à caractère économique.

- **1^{er} janvier 1982** : ERDP entre en activité, elle était chargée de l'industrie du raffinage des hydrocarbures liquides et de la distribution des produits raffinés sur le marché algérien.
- **5 février 1983** : la modification de la dénomination de l'entreprise nationale de raffinage et de distribution de produits pétroliers d'ERDP en Naftal par décret n°83-112, il est procédé.
- **25 août 1987** : Naftal est désormais chargée de **la commercialisation et de la distribution des produits pétroliers et dérivés** après transfert de l'activité raffinage de Naftal de l'entreprise nationale de raffinage des produits pétroliers sous le sigle « **Naftec** ».
- **1987-1988** : Naftal utilisait le système des **Unités de Distribution (UND)** qui étaient responsables de distributions de tous les produits pétroliers sans spécialisation.
- **18 avril 1998** : Naftal change de statut avec la transformation de Naftal en société par actions au capital social de 6 650 000 000 DA, elle a donc adopté **le système des branches dont la Branche GPL faisait partie avec ses centres enfuteurs, ses centres de dépôt et évidemment les districts comme celle de Tlemcen.**

1.2 Siège social de l'entreprise :

- La branche principale de fondation se trouve à **Alger, Cheraga, Route des Dunes.**
- L'adresse du siège social de District Naftal GPL Tlemcen est : **91 Boulevard HO CHI MINH RYAD EL HAMMAR Tlemcen, Algérie.**
- Le district Tlemcen possède de deux (2) centres enfuteurs, le premier se trouve à **Sidi Bel Abbes** et le deuxième se situe dans la **zone industrielle de Tlemcen, Chetouane.** Et (4) quatre centres de distribution et relais dans les régions : **Maghnia, Sebdou, Nedroma et Ain Temouchent.**

Figure 16 : Siège local de District GPL Naftal Tlemcen sur la carte géographique

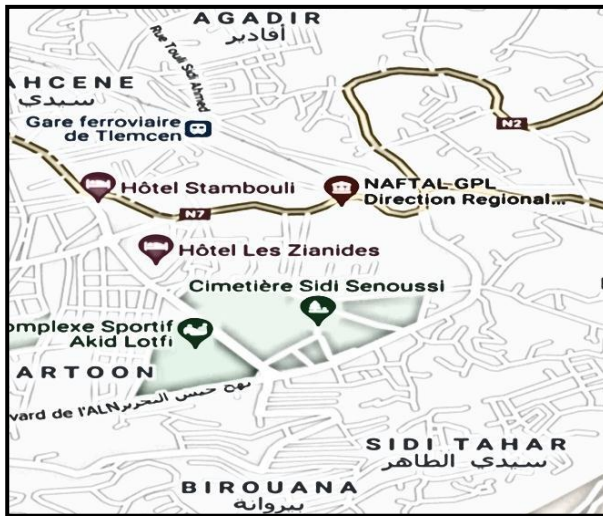
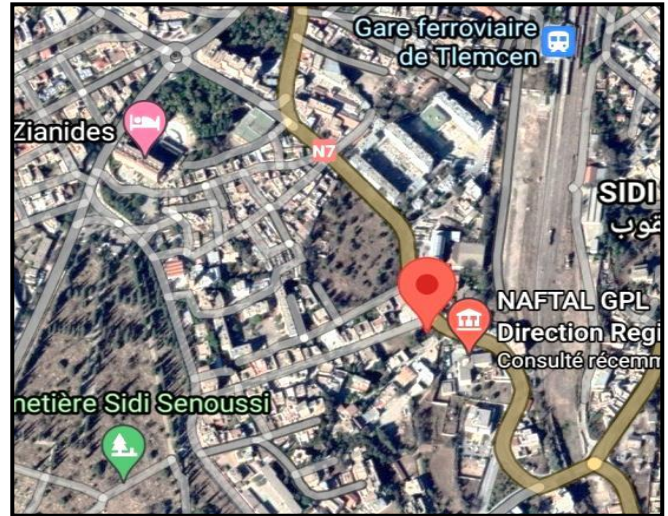


Figure 17: Siège local de District GPL Naftal Tlemcen par vu aérienne



Source : Google Maps

1.3 Les produits de l'entreprise :

Dans la gamme GPL, Naftal assure la **commercialisation et la distribution des trois (3) produits** :

- **Le Butane commercial** : Mélange d'hydrocarbures composés essentiellement de butane et de butène et d'une faible proportion de propane et de propène (moins de 19 % du volume).¹⁴⁰
- **Le Propane commercial** : Mélange d'hydrocarbures composés d'au moins 93 % de propane et de propène et pour le surplus d'éthane, d'éthylène, de butane et de butènes.

Ces deux produits se commercialisent sous deux formes

- **En vrac** :

Qui signifie **l'installation d'une citerne spéciale**, mise en place par une **équipe technique de Naftal**, cette forme est utilisée pour **les activités industrielles, artisanales**.

- **Conditionné** :

Cette forme consiste à conditionner le gaz dans **des bouteilles de différentes capacités**, et elle est dédiée aux activités qui utilisent le propane et le butane avec une

¹⁴⁰ NAFTAL. (s.d.). À propos de Naftal: Branche GPL. Récupéré le 17 mai 2023, de <https://www.naftal.dz/fr/>

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

proportion beaucoup moins important que la précédente, voir **les habitations citadines non approvisionnées du gaz de ville.**¹⁴¹

- **Le GPL/c :** La lettre « c » fait référence au carburant. **Le GPL/c'est un mélange des deux produits précédents (propane et de butane).** Plus précisément est un mélange d'hydrocarbures légers, stockés à l'état liquide et issu du raffinage du pétrole pour 40% et du traitement du gaz naturel pour 60%. Il représente l'une des utilisations du gaz de pétrole liquéfié comme **carburant pour engins automobiles. Il se commercialise et se distribue par des camions Naftal, aux stations de services qui représentent une grande partie clientèle de l'entreprise.**¹⁴²

1.4 Activité, statut juridique et chiffre d'affaires de l'entreprise :

- ❖ **Activité :** La raffinerie pétrolière d'Arzew présente le centre d'emplissage pour les deux (2) centres enfuteurs situés dans la zone industrielle de Tlemcen et à Sidi Bel Abbes, car le gaz se transporte par un système de canalisation vers ces deux centre et alimente leurs sphères. Une équipe spécialisée s'occupe ensuite de production des GPL.¹⁴³

L'activité principale du district GPL Tlemcen consiste d'abord de gérer les produits et assurer leur stockage par des camions et des engins dont elle possède dans les 4 centres de DR, puis assurer la commercialisation et la distribution des produits GPL à ses clients et couvrir sa carte géographique.¹⁴⁴

- Le transport de produit GPL **d'Arzew à Tlemcen** se fait par l'intermédiaire des pompes relais de **Sidi Bel Abbes.**
- Les pompes d'expédition des sites d'Arzew et SBA sont identiques.
- Toutes les fonctions sont doublées : pompes, comptage et postes de régulation sont dimensionnés pour véhiculer le produit Gaz vers les 04 wilayas : **SBA, Tlemcen, Ain Temouchent et Bechar.**¹⁴⁵

¹⁴¹ Ibid.

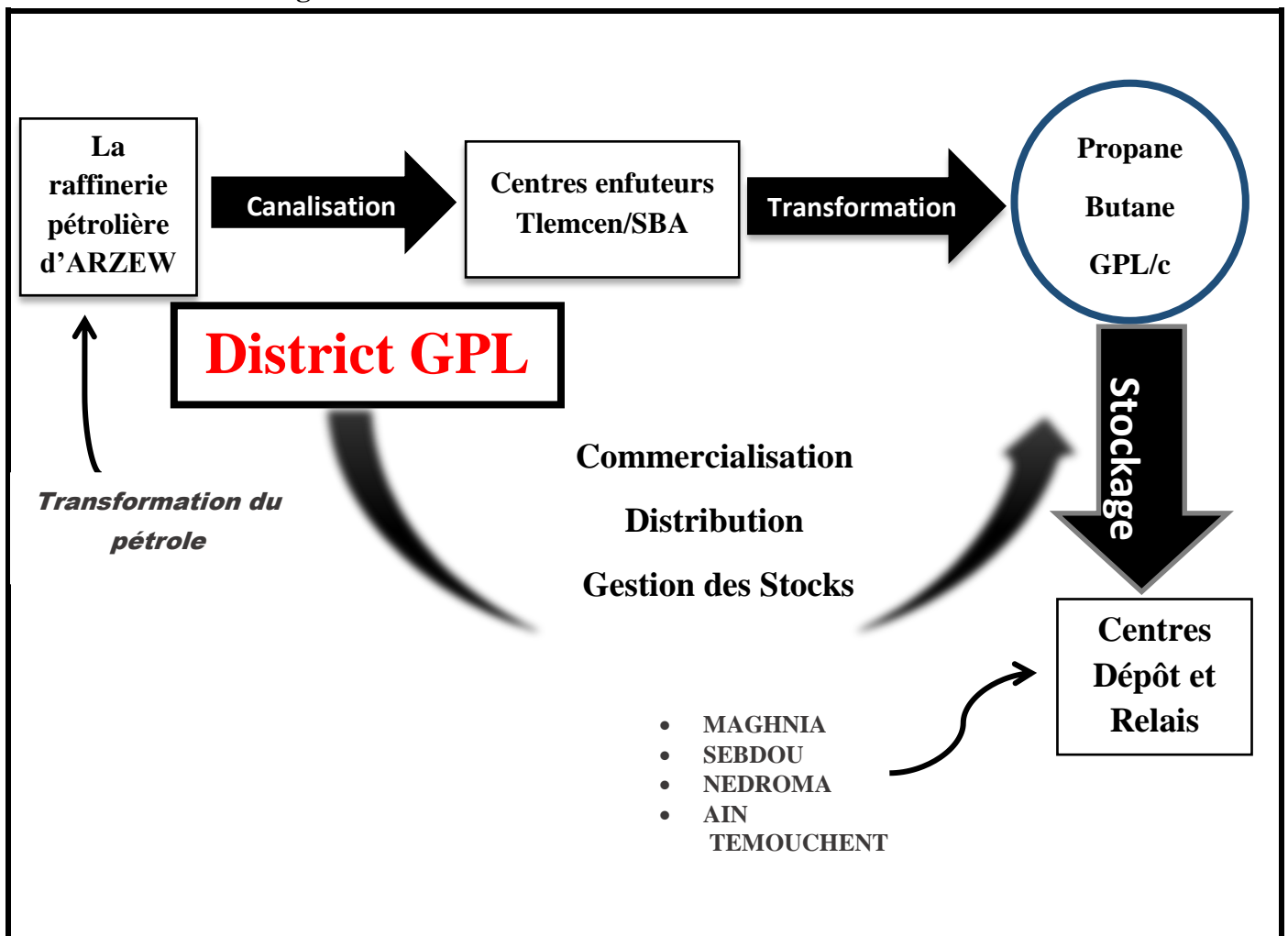
¹⁴² Ibid.

¹⁴³ Tenders DZ. (2021, 24 février). Branche Naftal. Récupéré le 17 mai 2023, de <https://www.tenders-dz.com>

¹⁴⁴ Ibid.

¹⁴⁵ Source interne de l'entreprise.

Figure 18 : Schéma d'activité du district GPL Tlemcen



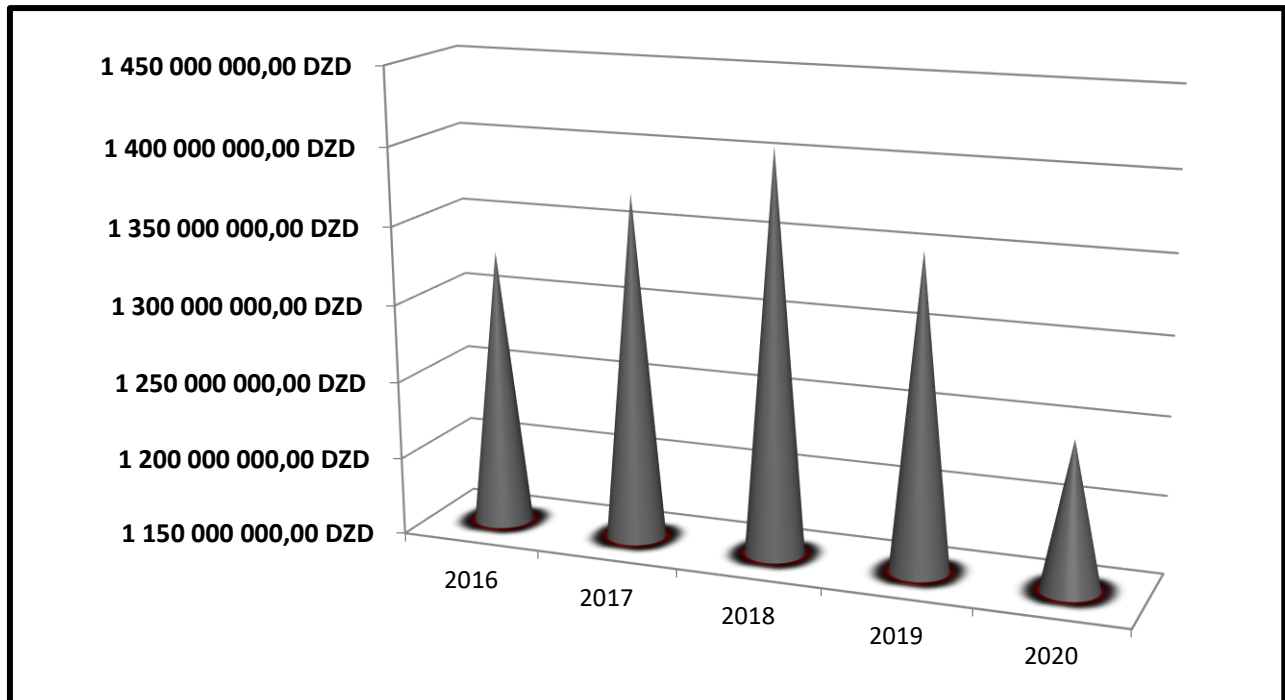
Source : Etabli par les auteurs

- ❖ **Statut juridique :** Naftal est une société étatique nationale par actions (SPA) selon sa loi fondamentale de 22/04/1998, quand elle a changé de nature juridique sans la création d'une nouvelle personne morale et sans modifier son nom et son siège social. Son capitale sociale est de 40 000 000 000 DA. Inscrit au registre du commerce de la wilaya d'Alger sous le numéro « 16/00-0009691B99 » ; et sous le numéro fiscale « 098042280008828 ». ¹⁴⁶
- ❖ **Chiffre d'affaire :** L'historique suivant représente l'évolution de chiffre d'affaire de l'entreprise de 2016 jusqu'à 2020.

¹⁴⁶ Documents internes de l'entreprise.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Figure 19 : Histogramme conique des chiffres d'affaires du district GPL Tlemcen de 2016 au 2020



Source : TCR (2016-2020) : Services coûts et budgets

- Les résultats sont obtenus des tableaux de comptes résultats (TCR) du service coûts et budgets.
- Les chiffres donnés sont arrondis.
- Le chiffre d'affaires le plus élevé est d'année 2018 qui a atteint 1 400 000 000 DA.
- Par contre, le chiffre d'affaire le plus faible est celui de 2020 qui n'a pas dépassé 1 200 000 000 DA. Un décroissement remarquable par rapport aux années précédentes à cause de la crise sanitaire du pays.

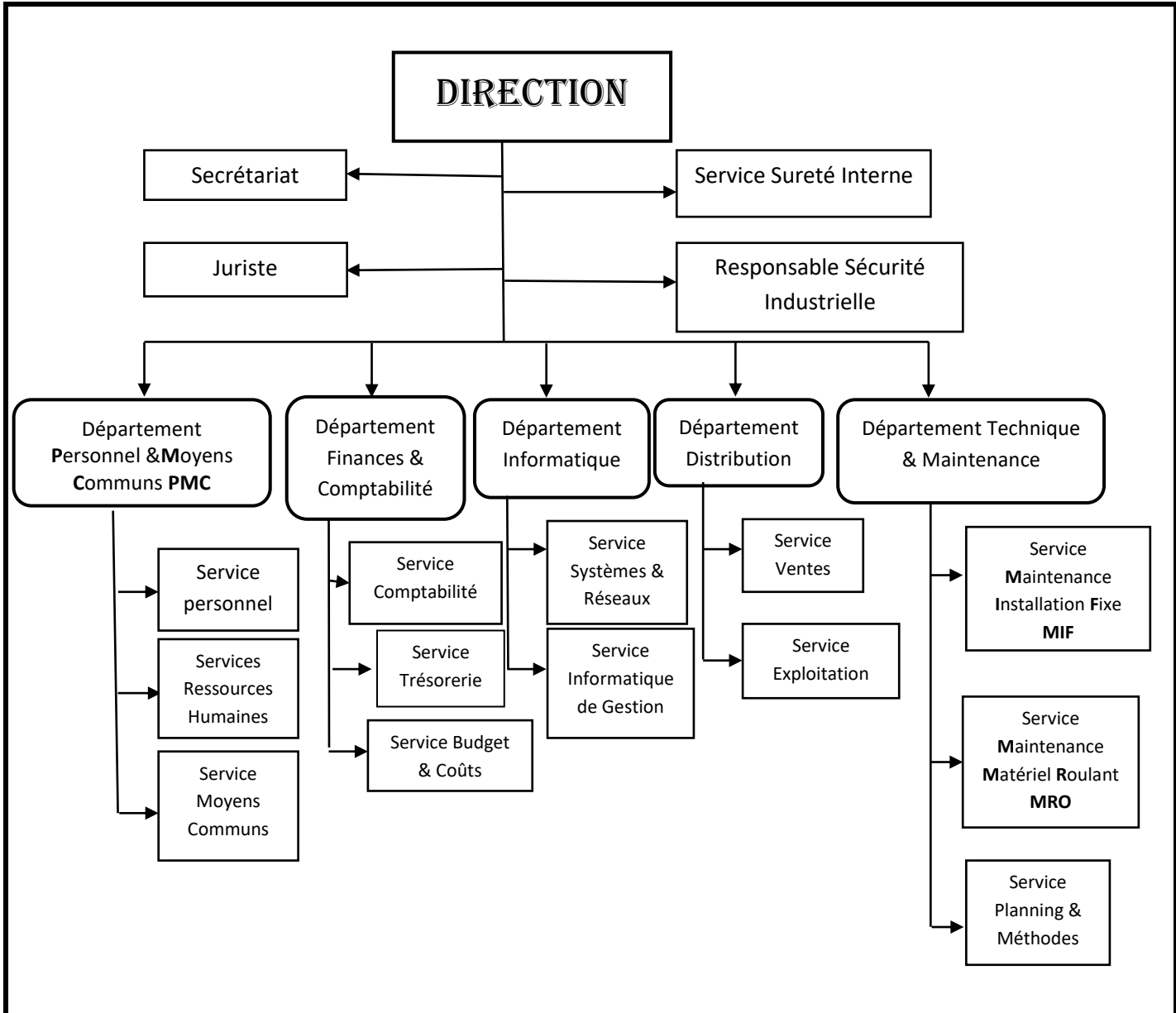
Naftal a mis en place **une nouvelle vision stratégique à moyen terme orientée client avec un plan de mise en œuvre. La domination de marché national est donc totalement méritée**, car à côté de l'ancienneté de l'entreprise, elle est toujours à la recherche permanente **du développement et d'amélioration continue**. Aujourd'hui, **la branche GPL Naftal possède toutes les qualités stratégiques et opérationnelles** pour cibler d'autres marchés en dehors du pays par l'exportation de ses produits. Ces qualités atteintes par son **organisme bien structuré** lui permettent de réaliser **une pérennité à long terme et une croissance accélérée**. Etant une entreprise **étatique**, Naftal bénéficie des avantages politiques et économiques dans le marché des produits pétroliers notamment les GPL. Ces derniers présentent une des causes favorables qui **améliorent la performance et évolue la croissance**.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

1.5 L'organigramme de l'entreprise :

Le district Naftal GPL à Tlemcen est organisé selon une structure hiérarchique comprenant **5 départements, 14 services, une direction et un secrétariat, un juriste et un responsable de sécurité industrielle**¹⁴⁷, telle qu'illustrée dans l'organigramme suivant :

Figure 20 : Organigramme de District Naftal GPL Tlemcen



Source : Source interne de l'entreprise Naftal GPL Tlemcen

¹⁴⁷ Documents internes de l'entreprise Naftal GPL Tlemcen.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

2. Description de l'échantillon :

Dans notre étude, nous avons utilisé tous les employés de l'entreprise **District Naftal GPL Tlemcen** comme échantillon. Ils ont participé en répondant à notre questionnaire intitulé "**Gestion du stress professionnel et performance des employés**". Nous avons inclus l'ensemble des employés de l'entreprise dans notre échantillon, ce qui signifie que nous avons obtenu des réponses de chaque membre du personnel. Cette approche nous permet d'avoir une vision globale sur la situation de gestion du stress professionnel et de la performance au sein de l'entreprise. Sous ce titre nous présentons les caractéristiques de notre échantillon pour une succession logique d'informations fournies dans la présentation de l'entreprise. Ces caractéristiques offrent une vue d'ensemble de la composition de notre échantillon et aident à contextualiser notre recherche. Les questionnaires ont été distribués de manière aléatoire, et 106 questionnaires valides ont été récupérés pour l'analyse. Ces données ont été analysées à l'aide du **logiciel SPSS version 23** afin d'obtenir des réponses aux sous-questions et de confirmer ou infirmer les hypothèses de l'étude. La description de l'échantillon de recherche consiste à utiliser des tableaux de fréquence et des graphiques.

2.1 Méthode d'échantillonnage :

L'échantillon de cette étude a été sélectionné en utilisant une méthode d'échantillonnage exhaustif. La population d'intérêt pour cette recherche était l'ensemble des employés algériens, tandis que l'échantillon était spécifiquement constitué des employés travaillant au sein du District Naftal GPL Tlemcen.

En utilisant ce titre, nous donnons une indication claire aux lecteurs sur la composition de notre échantillon.

2.1.1 Justification de l'échantillonnage :

Le choix de notre échantillon était basé sur des raisons spécifiques et sont :

- Pertinence de l'échantillon : Le District Naftal GPL Tlemcen a été sélectionné en raison de **sa représentativité et de sa pertinence par rapport à la thématique de l'étude**. En tant qu'entreprise opérante dans le secteur pétrolier qui est un secteur stratégique pour l'Algérie, les employés de cette entreprise sont susceptibles d'être exposés à des facteurs de stress professionnels spécifiques liés à leur environnement de travail. Et en étant une entreprise étatique, le District Naftal GPL Tlemcen peut présenter des particularités organisationnelles et des politiques de gestion du stress professionnel spécifiques. L'inclusion de cette entreprise dans l'étude permet d'explorer les dynamiques propres aux organisations étatiques et de fournir des informations précieuses sur la gestion du stress professionnel dans ce contexte particulier.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- Accès à l'échantillon : Le choix des employés du District Naftal GPL Tlemcen peut également être justifié par la facilité d'accès à cet échantillon. En ayant un accès direct aux employés de cette entreprise, il est possible de recueillir les données nécessaires de manière plus efficace et efficiente.
- En choisissant d'inclure tous les employés de l'entreprise District Naftal GPL Tlemcen dans l'échantillon, nous nous assurons d'avoir une représentation complète de la population étudiée. Cela permet d'obtenir des résultats plus généralisables à l'ensemble des employés algériens, plutôt que de se limiter à une sous-section spécifique.
- En évitant une sélection sélective d'un sous-groupe d'employés, l'échantillonnage exhaustif réduit le risque de biais de sélection. Cela garantit que tous les employés de l'entreprise ont la possibilité de participer à l'étude, ce qui contribue à la validité externe des résultats.

2.1.2 Taille de l'échantillon :

La population totale des employés du District Naftal GPL Tlemcen a été prise en compte pour déterminer la taille de l'échantillon. Le fait que l'échantillon comprenne tous les employés de l'entreprise, soit **106 participants**, indique une exhaustivité de l'échantillonnage.

2.1.3 Limitations de l'échantillonnage :

Tout d'abord, la généralisation des résultats est limitée aux caractéristiques spécifiques de cette entreprise, et les résultats peuvent ne pas être directement applicables à d'autres entreprises ou populations. De plus, bien que l'échantillon comprenne tous les employés de l'entreprise, il est possible qu'il existe un biais de sélection si certains employés ont choisi de ne pas participer à l'étude. De plus, les résultats sont liés à une période spécifique, et les conditions et circonstances temporaires peuvent influencer les résultats. Enfin, la taille de l'échantillon peut limiter la précision statistique des résultats.

2.2 Caractéristiques des participants :

Dans notre recherche, les participants représentent l'ensemble de l'effectif salarial de l'entreprise District Naftal GPL Tlemcen. Cela signifie que tous les employés de l'entreprise, quels que soient leur poste, leur département ou leur degré hiérarchique, ont été inclus dans notre échantillon. En obtenant des réponses de l'ensemble de l'effectif salarial, nous visons à obtenir une représentation complète de la population étudiée et à généraliser nos résultats à l'ensemble des employés algériens. Cette approche nous permet d'avoir une vision exhaustive de la relation entre la gestion du stress professionnel et la performance au sein de l'organisation.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Les profils des participants se distinguent selon des caractéristiques spécifiques qui font l'objet de notre étude. Ces caractéristiques sont définies par les auteurs et sont quantifiées par les premières questions :

2.2.1 Le genre (sexe) :

La première question de notre questionnaire vise à collecter des informations sur la répartition des femmes et des hommes parmi les participants. Cette question nous permettra d'obtenir des données démographiques précises et de comprendre la composition de notre échantillon en termes de genre. Nous pourrions ainsi analyser les résultats de notre étude en tenant compte de cette variable importante.

Tableau 11 : Les Fréquence de la répartition de l'échantillon selon le genre.

Indiquez votre sexe		
	Fréquence	Pourcentage
Homme	65	61%
Femme	41	39%
Total	106	100%

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Ces résultats nous fournissent une vue d'ensemble de la répartition des participants selon leur genre. Les hommes représentent la majorité de l'échantillon, avec 61% des répondants, tandis que les femmes représentent 39%.

La prise en compte du genre est importante dans l'analyse des résultats de notre étude, car il peut y avoir des différences significatives dans les expériences, les perceptions et les réactions au stress en fonction du genre. Il est donc essentiel de considérer cette variable pour une compréhension plus approfondie des résultats de notre étude.

2.2.2 L'âge :

La deuxième question de notre questionnaire vise à recueillir des informations sur la tranche d'âge de chaque participant. En demandant aux participants de fournir leur âge, nous serons en mesure de comprendre la répartition générationnelle au sein de notre échantillon. Cela nous permettra d'analyser les résultats de notre étude en tenant compte de cette variable démographique essentielle. En comprenant les différentes tranches d'âge représentées dans notre échantillon, nous pourrions mieux évaluer l'impact potentiel de l'âge sur la gestion du stress professionnel et la performance des employés.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

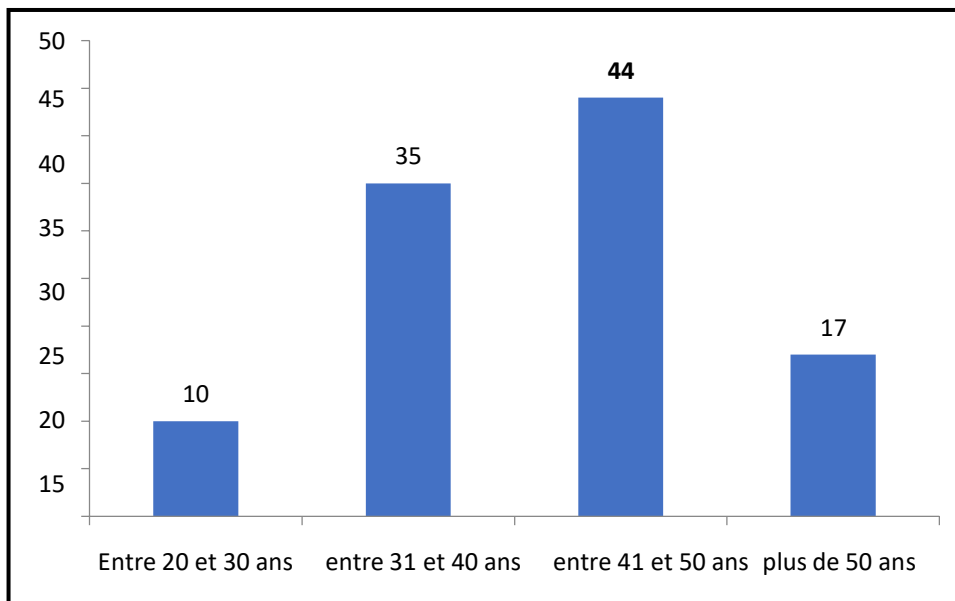
Tableau 12 : Les fréquences de la répartition d'échantillon selon l'âge.

Quelle est votre tranche d'âge?		
	Fréquence	Pourcentage
entre 20 et 30 ans	10	9%
entre 31 et 40 ans	35	33%
entre 41 et 50 ans	44	42%
plus de 50 ans	17	16%
Total	106	100%

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Ces résultats nous fournissent une vue d'ensemble de la répartition des participants selon leur tranche d'âge. La tranche d'âge la plus représentée dans notre échantillon est celle des 41 à 50 ans, qui représente 42% des participants, suivie par la tranche d'âge des 31 à 40 ans (33%). Les tranches d'âge des moins de 30 ans et de plus de 50 ans représentent des proportions plus petites de l'échantillon.

Figure 21 : Diagramme en colonnes représentant la répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge.



Source : Résultats du logiciel Excel.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

2.2.3 Le degré hiérarchique :

La troisième question de notre questionnaire demande aux participants de fournir l'intitulé de leur poste. Cette information nous permettra de déterminer leur degré hiérarchique au sein de l'organisation. En connaissant les différents niveaux hiérarchiques occupés par les participants, nous pourrons mieux comprendre la structure organisationnelle de l'entreprise et son impact potentiel sur la gestion du stress professionnel et la performance des employés. Cette variable nous permettra d'analyser les résultats de manière plus fine, en prenant en compte les différents rôles et responsabilités des participants en fonction de leur position dans la hiérarchie.

Tableau 13 : Les fréquences de la répartition d'échantillon selon le degré hiérarchique.

Degré hiérarchique		
	Fréquence	Pourcentage
Exécution	46	43%
Maîtrise	37	35%
Cadre	22	21%
Cadre supérieur	1	1%
Total	106	100%

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23.

Le district Naftal GPL Tlemcen est l'ensemble de **106 salariés** répartis catégoriquement comme suit :

Tableau 14 : répartition catégorique des salariés

Catégorie	Cadre supérieur	Cadre	Maitrise	Exécution
Nombre de salariés	1	22	37	46

Source : Etabli par les auteurs

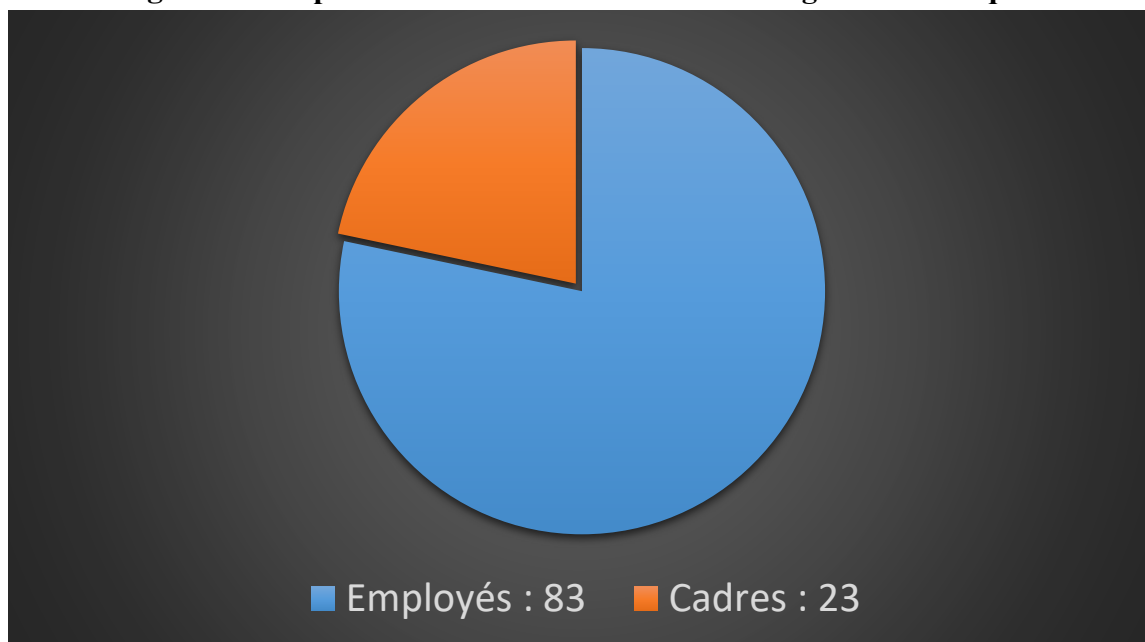
- Le cadre supérieur est **le directeur du district.**
- Les cadres présentent les postes suivants : **les chefs de département, les chefs de service, et les cadres d'études.**
- La maîtrise englobe **les chargés d'études**
- L'exécution englobe **des secrétariats et des assistants et les staffs techniques, administratifs et gestionnaires de chaque département et les agents.**

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- L'entreprise fait recours parfois à des **salariés saisonniers** qui rendent le nombre exact des salariés incalculable.

À partir des tableaux ci-dessus, il est évident que dans l'échantillon choisi, la majorité des répondants occupent des postes socioprofessionnels d'employés, avec un pourcentage de **78%**. Cela indique que la majorité des participants dans notre étude appartiennent à la catégorie des « **employés** », qui comprend à la fois le personnel de maîtrise et d'exécution. Cette composition de l'échantillon reflète la structure organisationnelle de l'entreprise et permettra d'analyser les résultats en tenant compte des différentes responsabilités et niveaux de responsabilité des employés. Il serait intéressant de prendre en considération cette répartition socioprofessionnelle dans l'analyse des données et de comparer les résultats entre les différentes catégories professionnelles présentes dans l'échantillon.

Figure 22 : Répartition de l'échantillon selon le degré hiérarchique.



Source : Résultats du logiciel Excel.

2.2.4 Ancienneté d'occupation de poste :

La quatrième question de notre questionnaire invite le répondant à indiquer sa durée de travail au sein de l'entreprise. Cette information nous permettra d'évaluer l'ancienneté des participants dans l'organisation. En connaissant la durée de travail de chaque répondant, nous pourrions analyser l'impact potentiel de l'ancienneté sur la gestion du stress professionnel et la performance des employés. Il est possible que les employés plus anciens aient une meilleure connaissance de l'entreprise et de ses procédures, mais ils pourraient également faire face à des

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

défis spécifiques liés à leur longue expérience. En incluant cette variable dans notre étude, nous pourrions mieux comprendre comment l'ancienneté influence les niveaux de stress et de performance des employés au sein de l'organisation.

Tableau 15 : Les fréquences de la répartition de l'échantillonnage selon de l'ancienneté de l'occupation

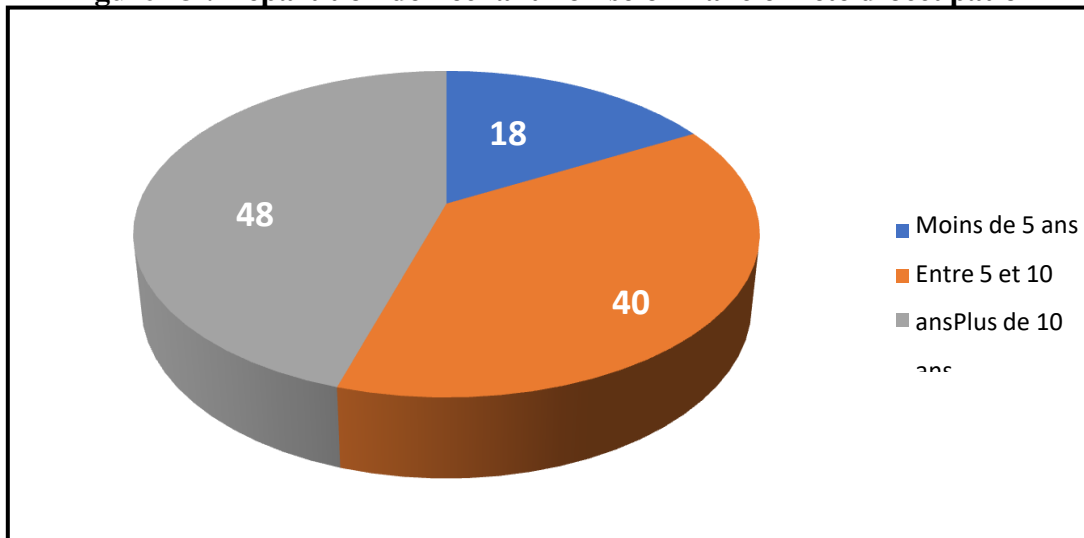
Ancienneté d'occupation		
	Fréquence	Pourcentage
Moins de 5 ans	18	17%
Entre 5 et 10 ans	40	38%
Plus de 10 ans	48	45%
Total	106	100%

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23.

Ces résultats nous fournissent une vue d'ensemble de l'ancienneté des employés dans l'entreprise. La majorité des répondants (45%) ont travaillé dans l'entreprise pendant plus de 10 ans, suivis de près par ceux qui ont travaillé entre 5 et 10 ans (38%). Une proportion plus faible (17%) a une durée de travail de moins de 5 ans.

Ces informations sur l'ancienneté des employés nous aideront à mieux comprendre les dynamiques organisationnelles et à prendre en compte cette variable lors de l'analyse des résultats de notre étude sur la gestion du stress professionnel et la performance des employés.

Figure 23 : Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté d'occupation



Source : Résultats du logiciel Excel.

II. Méthode de collecte et d'analyse de données:

Sous ce titre, nous mettrons en valeur notre méthode de collecte de données utilisée dans notre étude empirique, en fournissant des détails sur sa structure et son utilité. Bien que la méthode ait déjà été mentionnée dans les titres précédents et qui **est une enquête par questionnaire**, cette partie est dédiée à mettre l'accent sur ses aspects clés et à souligner l'importance des variables mesurées.

1. Description du questionnaire : Structure, variables mesurées et modèles :

Nous avons mené **une enquête par questionnaire** auprès des employés du district Naftal GPL Tlemcen afin de répondre à notre problématique. La participation de chaque employé était volontaire et toutes les informations ont été recueillies d'une façon anonyme et respectent toutes les mesures de confidentialité.

1.1 Structure du questionnaire :

Le questionnaire est d'une structure homogène basée sur des différentes échelles déjà détaillées dans le deuxième chapitre. Ces échelles qui permettent de mesurer les différentes variables de la gestion organisationnelle et la gestion individuelle du stress professionnel et de la performance des employés ont été choisies par rapport aux hypothèses de notre étude.

Nous avons choisi d'utiliser **l'échelle de Likert** dans notre questionnaire. Composée de cinq degrés ou niveaux, où le premier niveau indiquait "**pas du tout d'accord**" et le cinquième niveau représentait "**tout à fait d'accord**", cette échelle de cinq points nous a permis de recueillir les opinions et les perceptions des participants en leur offrant une gamme de choix pour exprimer leur degré d'accord avec les énoncés proposés. Le questionnaire est divisé en **5 sections** distinctives et sont :

- **Section descriptive de l'échantillon** : Laquelle nous avons utilisé dans la partie précédente de ce chapitre pour décrire les caractéristiques de l'échantillon et les profils des participants, cette partie détermine le genre de participant, son âge, son degré hiérarchique et son ancienneté d'occupation.
- **Section dédiée à la gestion organisationnelle du stress professionnel** : Cette section vise à mesurer quatre variables clés de la gestion organisationnelle du stress professionnel, et sont **la charge de travail (CDT), le contrôle décisionnel et l'autonomie (CDA), le soutien social au travail (SST) et les récompenses (Rcp)**. Chaque variable constitue un axe distinct dans le questionnaire, représenté par un tableau comprenant plusieurs énoncés, appelés items. Les participants sont invités à exprimer leur niveau d'accord ou de désaccord sur une échelle de Likert allant de 1 à 5 pour chaque item.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- **Section dédiée à la gestion individuelle du stress professionnel** : Cette section vise à mesurer deux variables clés de la gestion individuelle du stress professionnel, et sont le **stress individuel (SI)** et les **mécanismes de défense (MDD)**. Chaque variable constitue un axe distinct dans le questionnaire, représenté par un tableau comprenant plusieurs énoncés, appelés items. Les participants sont invités à exprimer leur niveau d'accord ou de désaccord sur une échelle de Likert allant de 1 à 5 pour chaque item.
- **Section dédiée à la performance** : Cette section contient un seul tableau et donc un seul axe qui mesure une seule variable nommée : **Evaluation de la performance (EVP)** et cette dernière contient comme toutes les variables du questionnaire des items différents qui la définissent.
- **Section exploratrice pour que le participant donne son propre avis** : Cette section est représentée par deux questions à choix multiples, qui invite le répondant dans la première question à choisir parmi certaines propositions les meilleures méthodes que l'entreprise peut utiliser pour gérer le stress professionnel de ses employés, sinon il peut suggérer d'autres méthodes selon son propre avis et qui ne sont pas proposées dans la section. Tandis que la deuxième question l'invite à indiquer les conséquences les plus fréquentes de son stress professionnel, ce qui nous a permis d'avoir une vue d'ensemble des impacts observés.

1.2 Variables mesurées et modèles utilisés :

Le questionnaire utilisé pour notre enquête auprès des employés du district vise à évaluer les variables liées à la gestion organisationnelle et individuelle du stress professionnel ainsi que la performance.

Dans cette perspective, nous avons adopté une approche rigoureuse en intégrant des modèles et des échelles de mesure spécifiques pour ces variables, comme abordé précédemment dans le cadre théorique. Notre choix s'est basé sur une combinaison méthodique et cohérente de ces modèles, permettant ainsi de couvrir de manière exhaustive tous les aspects visés par notre enquête. En utilisant notre questionnaire, nous avons pu couvrir les deux approches de la gestion du stress professionnel, à savoir la gestion organisationnelle et la gestion individuelle. Chaque approche comprend plusieurs variables, et chacune de ces variables est mesurée à l'aide d'un modèle spécifique et c'est la même chose pour la mesure de la performance qui basée sur un seul modèle. Les détails de ces variables et des modèles correspondants sont répertoriés dans le tableau ci-dessous :

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 16 : Approche, variables mesurées et modèles utilisés dans le questionnaire

Approche	Variable	Modèle
Approche organisationnelle	Charge de travail (CDT)	Le modèle de la santé organisationnelle de Karasek et Theorell, (modèle de la demande - contrôle – soutien)
	Contrôle décisionnel et autonomie (CDA)	
	Soutien social au travail (SST)	
	Récompenses (Rcp)	Le modèle de l'effort-recompense de Siegrist
Approche individuelle	Stress individuel (SI)	L'échelle de gestion du stress (Stress Management Competency Indicator Tool) de Cary Cooper et Sue Cartwright
	Mécanismes de défense (MDD)	Le Modèle psychodynamique de Dejours
Performance	Evaluation de la performance (EVP)	L'Échelle de performance au travail de Nathan R. Kuncel et Sarah A. Ones

Source : Etabli par les auteurs

1.3 Limitations de chaque modèle :

Il est essentiel de souligner les limitations et les inconvénients inhérents à l'utilisation de chacun de ces modèles. Bien que nous les ayons sélectionnés en raison de leur pertinence théorique et de leur capacité à fournir des informations précieuses sur la gestion du stress professionnel et ses effets sur la performance des employés, ils présentent des limites spécifiques. Cependant, en combinant ces modèles et en prenant en compte attentivement leurs inconvénients potentiels, nous avons pu obtenir une vision globale plus complète et nuancée de la relation étudiée.

Le tableau suivant présente les principales limitations de chacun des modèles adoptés dans notre questionnaire.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 17 : Les limitations de chaque modèle utilisé dans le questionnaire

Modèle	Limitations et inconvénients
Modèle de la santé organisationnelle de Karasek et Theorell	<ul style="list-style-type: none">- La mesure de la charge de travail peut être subjective et varier d'un individu à l'autre.- Ce modèle met l'accent sur la relation entre la demande de travail et le contrôle décisionnel, mais peut ne pas prendre en compte d'autres facteurs de stress importants.
Modèle de l'effort-recompense de Siegrist	<ul style="list-style-type: none">- Il se concentre principalement sur les récompenses perçues, mais peut ne pas tenir compte de la perception individuelle des récompenses.- Les mesures des récompenses peuvent varier en fonction du contexte culturel et organisationnel.
L'échelle de gestion du stress de Cary Cooper et Sue Cartwright	<ul style="list-style-type: none">- L'échelle mesure la compétence en gestion du stress plutôt que le niveau de stress lui-même.- La mesure de la compétence peut être influencée par des facteurs tels que l'estime de soi et les compétences de communication, qui ne sont pas directement liés au stress professionnel.
Modèle psychodynamique de Dejours	<ul style="list-style-type: none">- Ce modèle se concentre sur les mécanismes de défense individuels, mais peut ne pas prendre en compte les facteurs environnementaux ou organisationnels qui contribuent au stress professionnel.- L'interprétation des mécanismes de défense peut être subjective et nécessite une analyse approfondie.
Échelle de performance au travail de Nathan R. Kuncel et Sarah A. Ones	<ul style="list-style-type: none">- L'échelle mesure la perception de la performance au travail, qui peut être subjective et influencée par des biais individuels.- Les mesures de performance peuvent varier en fonction des critères utilisés et de la nature du travail.

Source : Etablie par les auteurs.

1.4 Les items de chaque variable :

Chaque variable dans le questionnaire est mesurée à l'aide d'un certain nombre d'items spécifiques. Ces items sont conçus pour capturer les différentes dimensions et aspects des variables étudiées. Le nombre d'items varie en fonction de la variable et ils sont formulés de manière à permettre aux participants de donner leur niveau de d'accord ou de désaccord selon l'échelle de Likert.

Le tableau ci-dessous regroupe les items de chaque variable qui constitue notre questionnaire.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 18 : Variables et Items du questionnaire utilisé dans l'enquête

Variable	Items
Charge de travail (CDT)	<ul style="list-style-type: none"> - Rythme. - Efforts mentaux fournis. - Concentration requise. - Positions fatigantes. - Efforts physiques requis. - Perception du travail comme stressant. - Décisions rapides et précises requises dans le poste occupé. - Sens de l'organisation et la gestion requises.
Contrôle décisionnel et autonomie (CDA)	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité d'apprendre des nouvelles choses. - Possibilité de choisir les méthodes de travail. - Possibilité de prendre des décisions. - Possibilité de choisir l'organisation du travail. - Supervision constante.
Soutien social au travail (SST)	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilité et soutien du supérieur hiérarchique. - Aide et solidarité entre les collègues. - Présence d'amitiés au travail. - Support et entraide des collègues. - Bon contact avec les supérieurs hiérarchiques. - Reconnaissance et valorisation par les collègues et les supérieurs hiérarchiques.
Récompenses (Rcp)	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction des perspectives de carrière. - Satisfaction de la rémunération pour le travail. - Réception de commentaires positifs. - Réception de promotions régulières. - Satisfaction des avantages sociaux.
Stress individuel (SI)	<ul style="list-style-type: none"> - Fréquente sensation de pression ou d'urgence. - Stress régulier lors des interactions sociales. - Peur de ne pas répondre aux attentes. - Stress fréquent lié aux changements ou à l'incertitude. - Le déséquilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. - Ressentiment de frustration ou d'irritation.
Mécanismes de défense (MDD)	<ul style="list-style-type: none"> - Tendance à s'isoler ou à éviter les autres. - Préférence pour parler à un collègue ou à un ami. - Recherche de réconfort dans des activités de distraction. - Recours fréquent aux blagues ou à l'humour.
Evaluation de la performance (EVP)	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction personnelle vis-à-vis la performance globale. - Conformité de la performance aux attentes du supérieur hiérarchique. - Capacité à accomplir les tâches assignées. - Efficacité au travail. - Aptitude à trouver régulièrement des solutions aux problèmes. - Maîtrise.

Source : Etabli par les auteurs.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

2. Instruments de mesure :

Les mesures ont été effectuées en utilisant le logiciel SPSS version 23, qui offre des fonctionnalités avancées d'analyse statistique. Cette introduction vise à mettre en évidence l'importance des instruments de mesure dans notre étude et l'utilisation du logiciel SPSS comme outil d'analyse des données collectées.

2.1 Fiabilité et validité de l'outil statistique de collecte de données (le questionnaire) :

La fiabilité et la validité de l'outil statistique sont parmi les principes fondamentaux de toute recherche statistique, car elles indiquent la stabilité des questions et la représentativité de l'échantillon par rapport à la population. La fiabilité du questionnaire signifie que si nous redistribuons le questionnaire à un autre échantillon de la même population et dans les mêmes conditions, les réponses des chercheurs dans la première et la deuxième expérience seront proches et les résultats seront équivalents avec une probabilité égale au coefficient de fiabilité.

✓ **Premièrement, nous avons : le coefficient alpha de Cronbach:**

Le coefficient alpha de Cronbach est l'une des méthodes les plus courantes pour calculer la fiabilité de l'outil statistique. La fiabilité du questionnaire se réfère à la fiabilité des réponses aux questions dans les questionnaires collectés par le chercheur. Les valeurs recommandées par les scientifiques vont de 50% à 70% au minimum.

✓ **Nous avons également : le calcul de la fiabilité du questionnaire par la méthode de Bipartition:**

La méthode de Bipartition consiste à diviser les questions du questionnaire en deux groupes de taille égale ou inégale, puis à calculer le coefficient de corrélation entre les deux groupes à l'aide du test de Pearson. Ensuite, le coefficient de corrélation est corrigé à l'aide de l'équation de Spearman-Brown.

2.2 Description de l'échantillon de recherche :

La description de l'échantillon de recherche consiste à utiliser des tableaux de fréquence et des graphiques pour décrire les chercheurs et qui ont été déjà cités dans le titre précédent « **Description de l'échantillon** ».

2.3 La variance et le coefficient de variation :

En utilisant les mesures de dispersion statistique telles que le coefficient de variation, la variance et les moyennes, nous pouvons mieux comprendre l'échantillon de recherche, ses réponses et déterminer la différence ou la similarité des réponses entre les chercheurs.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

2.4 Le coefficient de corrélation :

En utilisant le test de corrélation de Pearson, qui est un test statistique entre deux variables quantitatives, nous pouvons obtenir le coefficient de corrélation entre les axes de recherche et la signification statistique de cette corrélation.

2.5 Le test de régression :

Le test de régression est effectué à l'aide du test d'ANOVA (analyse de variance) et les résultats de ce test indiquent que la variable indépendante a un effet sur la variable dépendante. Ainsi, grâce à ce test, nous pouvons connaître l'impact entre les axes de recherche.

Section 02 : Analyse des données et résultats

Dans cette section notre objectif principal est de tirer des conclusions solides concernant l'impact de la gestion du stress professionnel sur la performance des employés. Nous examinerons les résultats obtenus à l'aide du logiciel SPSS version 23 afin de confirmer ou d'infirmes nos hypothèses de recherche.

En utilisant les tests statistiques mentionnés à la fin de la section précédente, nous analyserons les données recueillies et rechercherons des associations significatives entre les variables clés de notre étude. Ces résultats nous permettront d'évaluer l'importance de la gestion organisationnelle et individuelle du stress professionnel dans la performance des employés.

En présentant les analyses et les résultats de manière claire et concise, nous serons en mesure d'évaluer si la mise en place de pratiques de gestion organisationnelle et de gestion individuelle du stress professionnel influence positivement la performance des employés, comme le suggère notre hypothèse principale. De plus, nous examinerons si les variables spécifiques telles que la charge de travail, le contrôle décisionnel et autonomie, le soutien social au travail, les récompenses et l'amélioration des mécanismes de défense jouent un rôle significatif dans cette relation, confirmant ainsi nos sous-hypothèses.

I. Analyse du questionnaire :

Nous allons examiner les résultats obtenus à partir de deux tests statistiques : le coefficient alpha de Cronbach et le test de fiabilité. Ces tests sont essentiels pour évaluer la fiabilité et la cohérence de notre questionnaire, ainsi que la mesure dans laquelle il permet de recueillir des données consistantes et précises.

1. Test de coefficient Alpha de Cronbach :

Dans notre analyse du questionnaire, nous avons évalué un ensemble de 40 variables à l'aide du test du coefficient alpha de Cronbach. Le coefficient alpha de Cronbach mesure la fiabilité interne d'un ensemble d'items ou de variables, indiquant dans quelle mesure ces variables mesurent de manière cohérente le même concept.

Tableau 19 : Résultat du test de coefficient Alpha de Cronbach

Variabes de test	Nombre Des Variabes	Alpha Cronbach
Test	40	0,834

Source : Résultat du logiciel SPSS version 23

- Le tableau ci-dessus montre que le coefficient alpha de Cronbach obtenu est de **0,834**, ce qui indique une bonne fiabilité interne de notre questionnaire. Un coefficient alpha

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

supérieur à 0,7 est généralement considéré comme acceptable. Ces résultats suggèrent que **les items de notre questionnaire sont fortement corrélés entre eux et mesurent de manière cohérente les variables étudiées.**

- Cela indique que les questions du questionnaire sont très stables, c'est-à-dire que si le questionnaire était redistribué à un autre échantillon de la même population et avec la même taille d'échantillon, les résultats seraient convergents avec une probabilité de **83.4%**. De plus, la validité du questionnaire est très élevée, avec un pourcentage de **83.4%**, ce qui signifie que **l'échantillon représente fidèlement la population.**

2. La méthode de Bipartition :

La méthode de bipartition consiste à diviser le questionnaire en deux parties distinctes et à comparer les résultats obtenus pour évaluer la cohérence des réponses. Cela permet de vérifier si les mesures restent cohérentes même lorsque le questionnaire est divisé en sous-ensembles.

Tableau 20 : Résultats du test Bipartition

Statistiques de fiabilité			
Alpha Cronbach	Partie 1	Valeur	0,818
		Nombre d'éléments	20
	Partie 2	Valeur	0,843
		Nombre d'éléments	20
	Nombre total d'éléments		
Corrélation entre les sous-échelles			0,825
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		0,822
	Longueur inégale		0,822
Coefficient de Guttman			0,825

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- les items du questionnaire (40 questions) ont été divisés en deux parties, chacune comprenant 20 questions.
- Dans la première partie du questionnaire, nous avons obtenu un coefficient alpha de Cronbach de 0,818, avec 20 éléments. Cela indique une bonne cohérence des réponses à l'intérieur de cette partie du questionnaire. De même, dans la deuxième partie, nous avons obtenu un coefficient alpha de Cronbach de 0,843, également avec 20 questions (items), ce qui confirme la fiabilité des mesures dans cette partie.
- Le nombre total d'éléments dans le questionnaire est de 40 items, et la corrélation entre les sous-échelles est de 0,825. Cette corrélation indique une certaine cohérence entre les différentes parties du questionnaire.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- En utilisant le coefficient de Spearman-Brown, nous avons évalué la stabilité des mesures lorsque la longueur du questionnaire est égale ou inégale. Dans les deux cas, nous avons obtenu un coefficient de 0,822, ce qui suggère une bonne stabilité des mesures, indépendamment de la longueur du questionnaire.
- Finalement, le coefficient de Guttman, qui mesure la cohérence des réponses à travers toutes les parties du questionnaire, a été calculé et a donné un résultat de 0,825, ce qui confirme la fiabilité globale de notre questionnaire.

En résumé, les résultats des analyses de fiabilité, y compris le coefficient alpha de Cronbach, la corrélation entre les sous-échelles, le coefficient de Spearman-Brown et le coefficient de Guttman, indiquent une bonne cohérence et fiabilité des mesures de notre questionnaire. Ces résultats renforcent la confiance dans les résultats obtenus à partir de notre analyse.

Tableau 21 : Statistiques de Bipartition.

Statistiques d'échelle				
	Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
Partie 1	63,01	182,943	13,526	20
Partie 2	75,61	142,544	11,939	20
Deux parties	138,62	365,856	19,127	40

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- Ces statistiques nous fournissent des informations sur la tendance centrale (moyenne), la dispersion (variance et écart type) et le nombre d'items inclus dans chaque partie du questionnaire. Elles nous aident à mieux comprendre la répartition des réponses dans notre échantillon et à évaluer la variabilité des scores.
- Ces données seront prises en compte dans notre analyse des résultats afin d'obtenir des informations plus détaillées sur la relation entre la gestion du stress professionnel et la performance des employés.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

II. Analyse de résultats :

Nous procéderons à l'analyse des résultats obtenus à partir des données collectées dans le cadre de notre étude. L'objectif principal de cette analyse est d'évaluer la relation entre la gestion du stress professionnel et la performance des employés, en prenant en compte les différentes variables et sous-variables étudiées.

L'analyse des résultats sera réalisée à l'aide du logiciel SPSS version 23, en utilisant des tests statistiques appropriés pour chaque analyse. Les résultats obtenus contribueront à affirmer ou à réfuter notre hypothèse principale ainsi que nos sous-hypothèses, et fourniront des informations précieuses pour la compréhension de la relation entre la gestion du stress professionnel et la performance des employés.

1. La variance et le coefficient de variation :

Dans cette partie de l'analyse des résultats, nous examinerons les fréquences des réponses aux questions du questionnaire, ainsi que la dispersion des réponses à travers la variance et le coefficient de variation. Ces analyses nous permettront d'obtenir des informations supplémentaires sur les tendances générales des réponses des participants et la variabilité des réponses au sein de l'échantillon.

1.1 Analyse des fréquences :

Pour l'analyse des fréquences, nous présenterons un tableau récapitulatif des réponses pour chaque question du questionnaire. (**Voir Annexe : Répétitions des réponses aux questions du questionnaire**).

Pour chaque question, nous avons les réponses possibles suivantes : "pas du tout d'accord", "Pas d'accord", "neutre", "d'accord" et "tout à fait d'accord". Les fréquences indiquent combien de participants ont choisi chaque réponse. Par exemple, pour la première question "**Je travaille à un rythme très soutenu**", nous avons les fréquences suivantes :

- Pas du tout d'accord : **23 (22%)**
- Pas d'accord : **15 (14%)**
- Neutre : **21 (20%)**
- D'accord : **18 (17%)**
- Tout à fait d'accord : **29 (27%)**

Nous pouvons effectuer une analyse similaire pour chaque question en examinant les fréquences relatives des réponses.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

1.2 Analyse de dispersion pour chaque axe du questionnaire :

Pour mesurer la dispersion des réponses, nous pouvons utiliser la variance et le coefficient de variation.

La variance mesure la dispersion des réponses autour de la moyenne. Plus la variance est élevée, plus les réponses sont dispersées. Le coefficient de variation est la mesure de la dispersion relative, il est obtenu en divisant l'écart-type par la moyenne et en multipliant par 100. Il permet de comparer la dispersion entre les différentes questions posées.

Remarque importante :

- Dans notre étude, nous avons calculé la variance et le coefficient de variation pour chaque item de notre questionnaire. Ces mesures de dispersion ont ensuite été regroupées dans un seul tableau, qui se trouve dans la partie **Annexes** du mémoire (**Voir Annexe : La variance et le coefficient de variation pour le questionnaire**).
- Pour faciliter la présentation des résultats, nous avons choisi de présenter les résultats des calculs de variance et de coefficient de variation d'un seul tableau (axe) pour chaque section du questionnaire. Ces sections comprennent **la gestion organisationnelle du stress professionnel, la gestion individuelle du stress professionnel et la performance**.

- **Section de la gestion organisationnelle du stress professionnel** : Axe « Charge de travail » :

Tableau 22 : La variance et le coefficient de variation pour le premier axe « CDT »

	Moyenne	Ecart type	Variance	Coefficient de variation
[Je travaille à un rythme très soutenu.]	3,14	1,51	2,28	48%
[Mon travail exige beaucoup d'efforts mentaux.]	3,51	1,36	1,85	39%
[Mon travail exige une grande concentration.]	3,88	1,34	1,78	34%
[Je travaille souvent dans des positions fatigantes.]	2,88	1,47	2,17	51%
[Je fais des efforts physiques importants dans mon travail.]	2,32	1,36	1,84	58%
[Je considère mon travail comme du stressant]	2,88	1,43	2,03	50%
[Mon poste exige de prendre des décisions rapides et précises.]	3,52	1,43	2,04	41%
[Mes tâches nécessitent un grand sens de l'organisation et une bonne gestion de temps.]	3,98	1,27	1,62	32%

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- On peut constater à partir du tableau ci-dessus que certaines dimensions de la charge de travail présentent une variabilité plus élevée que d'autres. Par exemple, les réponses liées aux efforts physiques importants dans le travail et aux positions fatigantes présentent une plus grande variabilité, ce qui suggère des perceptions divergentes parmi les individus.
- Dans ce tableau, les dimensions telles que les efforts mentaux, la concentration, les décisions rapides et précises, ainsi que l'organisation et la gestion du temps, montrent une cohérence relativement élevée, avec des coefficients de variation inférieurs à 50%.
- La dimension du stress au travail présente également une certaine variabilité, avec un coefficient de variation de 50%. Cela suggère que les individus ont des opinions divergentes quant à la perception du stress associé à leur travail.

Le tableau met en évidence la diversité des perceptions individuelles en ce qui concerne différents aspects de la charge de travail. Certaines dimensions montrent une cohérence relativement élevée, tandis que d'autres présentent une variabilité plus importante.

- **Section de la gestion individuelle du stress professionnel** : Axe « Mécanisme de défense » :

Tableau 23 : La variance et le coefficient de variation pour le sixième axe « MDD »

	Moyenne	Ecart type	Variance	Coefficient de variation
[Je tends à m'isoler ou à éviter les autres lorsque je suis confronté(e) à des situations stressantes.]	3,35	1,43	2,04	43%
[Je préfère parler à un collègue ou à un ami plutôt que de faire face directement aux problèmes au travail.]	3,06	1,40	1,96	46%
[Je trouve du réconfort dans des activités de distraction, comme faire du sport ou regarder des films.]	3,42	1,32	1,75	39%
[Je fais souvent des blagues ou de l'humour pour cacher mes sentiments de stress ou d'anxiété.]	3,33	1,39	1,94	42%

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- Dans ce tableau, nous pouvons observer que les réponses liées aux mécanismes de défense désadaptatifs présentent une certaine variabilité. Par exemple, les items tels que "**Tendance à s'isoler ou à éviter les autres**" et "**Recours fréquent aux blagues ou à l'humour**" montrent une dispersion plus élevée, ce qui suggère des divergences dans les stratégies de coping adoptées par les individus face au stress.

- Les items "**Préférence pour parler à un collègue ou à un ami**" et "**Recherche de réconfort dans des activités de distraction**" montrent une cohérence relativement élevée, avec **des coefficients de variation inférieurs à 50%**. Cela suggère que les individus ont des tendances similaires en ce qui concerne ces mécanismes de défense spécifiques.

Le tableau met en évidence la variabilité et la cohérence des réponses concernant les mécanismes de défense désadaptatifs. Ces mesures nous aident à mieux comprendre les stratégies de coping adoptées par les individus et leurs perceptions individuelles face au stress.

➤ **Section de la performance** : Axe « Evaluation de la performance » :

Tableau 24 : La variance et le coefficient de variation pour le septième axe « EVP »

	Moyenne	Ecart type	Variance	coefficient de variation
[Je suis satisfait(e) de ma performance globale dans mon travail.]	4,22	0,93	0,86	22%
[Ma performance répond aux attentes de mon supérieure hiérarchique.]	4,27	0,95	0,91	22%
[Je suis capable de remplir les tâches qui me sont assignées.]	4,55	0,74	0,55	16%
[Je suis efficace dans l'accomplissement de mon travail exigé.]	4,56	0,81	0,65	18%
[Je trouve souvent des solutions pour les problèmes rencontrés dans mon travail.]	4,25	0,99	0,97	23%
[Je maîtrise bien mon travail.]	4,46	0,79	0,63	18%

Source : Résultats de logiciel SPSS version 23

- Nous pouvons constater que les réponses concernant la performance professionnelle présentent une certaine variabilité. Par exemple, les affirmations telles que "Je suis satisfait(e) de ma performance globale dans mon travail" et "Ma performance répond aux

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

attentes de mon supérieure hiérarchique" montrent une dispersion plus faible, avec **des variances inférieures à 1**. Cela suggère une plus grande concordance dans les évaluations de la performance entre les individus.

- Dans ce tableau, les affirmations telles que "Je suis capable de remplir les tâches qui me sont assignées" et "Je suis efficace dans l'accomplissement de mon travail exigé" présentent une cohérence relativement élevée, avec des coefficients de variation inférieurs à 23%. Cela suggère une tendance générale vers des évaluations similaires de ces aspects de la performance professionnelle.

Le tableau met en évidence la variabilité et la cohérence des réponses concernant la performance professionnelle. Les résultats indiquent une certaine concordance dans les évaluations de la performance globale et des attentes des supérieurs hiérarchiques. Cependant, il existe également une variabilité dans la perception de la capacité à remplir les tâches assignées et l'efficacité dans l'accomplissement du travail exigé. Ces informations peuvent être utiles pour comprendre les perceptions individuelles de la performance professionnelle et guider les efforts visant à améliorer la satisfaction et l'efficacité au travail.

➤ **L'ensemble des questions : Tous les axes du questionnaire :**

À partir du tableau de **la variance et le coefficient de variation pour le questionnaire (Voir Annexe)**, et en analysant les réponses à le questionnaire ainsi que la moyenne pondérée pour chaque item, il est évident que les valeurs de variance pour chaque question, lorsqu'elles sont comparées à la règle suivante (**une valeur de variance inférieure à 0,5 indique un consensus d'opinions, tandis qu'une valeur supérieure à 0,5 indique une divergence d'opinions**), révèlent qu'il y a **une grande divergence** entre la majorité des réponses des participants pour chaque item et la moyenne des réponses pour le même item. De plus, nous constatons que le taux de divergence est légèrement élevé dans les réponses des participants au questionnaire.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

2. La corrélation entre les variables de l'étude :

Nous examinons la corrélation entre **les axes de la gestion du stress professionnel**, à savoir la gestion organisationnelle du stress professionnel et la gestion individuelle du stress professionnel, et **l'axe de la performance (EVP)**. L'objectif est de comprendre s'il existe une relation entre la gestion du stress et la performance des individus dans leur travail.

En utilisant **le test de corrélation de Pearson avec un niveau de signification de 5 %**, nous avons évalué la force et la direction de l'association entre ces variables (sous-hypothèses) dans notre étude. Les résultats de chaque test de corrélation nous permettent de vérifier les sous-hypothèses spécifiques de notre étude, qui sont formulées en fonction des relations attendues entre les niveaux de gestion du stress professionnel et la performance.

Il est important de souligner que la corrélation n'implique pas nécessairement une relation de cause à effet, mais elle nous offre des informations précieuses sur l'existence d'une association entre ces variables. En analysant la corrélation, nous pourrions mieux comprendre comment la gestion du stress professionnel peut influencer la performance des individus dans leur environnement de travail.

2.1 La corrélation entre la gestion organisationnelle du stress professionnel et la performance des employés :

Pour déterminer la corrélation entre la gestion organisationnelle du stress professionnel et la performance des employés on doit vérifier la corrélation entre les différentes variables qui constituent les axes de chacune d'eux

2.1.1 La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Charge de travail (CDT) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative entre EVP et CDT avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe une corrélation statistiquement significative entre EVP et CDT avec un niveau de signification de 5 %.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 25 : Corrélation entre EVP et CDT

		Evaluation de la performance (EVP)
Charge de travail (CDT)	Corrélations	-0,722
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N°	106

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- Les résultats du test indiquent qu'il existe une corrélation statistiquement significative entre EVP et CDT. La corrélation obtenue est négative (-0,722), ce qui suggère qu'il existe une relation inverse entre l'évaluation de la performance et la charge de travail. En d'autres termes, **lorsque la charge de travail augmente, l'évaluation de la performance a tendance à diminuer.**
- Cette corrélation significative entre EVP et CDT nous permet de rejeter l'hypothèse nulle (H0) selon laquelle il n'y a pas de corrélation statistiquement significative entre ces variables. Au contraire, les résultats soutiennent l'hypothèse alternative (H1) selon laquelle il existe une corrélation statistiquement significative entre EVP et CDT.
- Ces résultats suggèrent que la charge de travail peut avoir un impact sur l'évaluation de la performance des individus. Une charge de travail plus élevée peut entraîner une diminution de la performance, tandis qu'une charge de travail plus légère peut être associée à de meilleures évaluations de la performance.

2.1.2 La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Contrôle décisionnel et autonomie (CDA) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative entre EVP et CDA avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe une corrélation statistiquement significative entre EVP et CDA avec un niveau de signification de 5 %.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 26 : Corrélation entre EVP et CDA

		Evaluation de la performance (EVP)
Contrôle décisionnel et autonomie (CDA)	Corrélations	0,714
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N°	106

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- Selon le test mentionné ci-dessus, la décision statistique est de rejeter l'hypothèse nulle et d'accepter l'hypothèse alternative, les résultats indiquent une corrélation positive significative de 0,714 entre ces deux variables, avec une valeur de p inférieure à 0,05.
- Cela suggère qu'il existe une association statistiquement significative entre l'évaluation de la performance et le contrôle décisionnel et l'autonomie. Une corrélation positive de cette magnitude indique que plus le niveau de contrôle décisionnel et d'autonomie est élevé, plus l'évaluation de la performance tend à être élevée.
- Ces résultats sont cohérents avec l'idée selon laquelle le fait d'accorder aux employés un certain degré de contrôle sur leurs décisions et de leur donner une plus grande autonomie peut favoriser une meilleure performance.

2.1.3 La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Soutien social au travail (SST) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative entre EVP et SST avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe une corrélation statistiquement significative entre EVP et SST avec un niveau de signification de 5 %.

Tableau 27 : Corrélation entre EVP et SST

		Evaluation de la performance (EVP)
Soutien social au travail (SST)	Corrélations	0,818
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N°	106

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- Selon le test mentionné ci-dessus, la décision statistique est de rejeter l'hypothèse nulle et d'accepter l'hypothèse alternative, les résultats révèlent une corrélation positive significative de 0,818 entre ces deux variables, avec une valeur de p inférieure à 0,05.
- Cette corrélation élevée suggère qu'il existe une relation forte et positive entre l'évaluation de la performance et le soutien social au travail. En d'autres termes, lorsque les employés perçoivent un soutien social élevé de la part de leurs collègues et de leurs supérieurs hiérarchiques et de leur environnement de travail, cela tend à être associé à une meilleure évaluation de leur performance.

2.1.4 La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Récompenses (Rcp) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative entre EVP et Rcp avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe une corrélation statistiquement significative entre EVP et Rcp avec un niveau de signification de 5 %.

Tableau 28 : Corrélation entre EVP et Rcp

		Evaluation de la performance (EVP)
Récompenses (Rcp)	Corrélations	0,835
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N°	106

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- Selon le test mentionné ci-dessus, la décision statistique est de rejeter l'hypothèse nulle et d'accepter l'hypothèse alternative, les résultats révèlent une corrélation positive significative de 0,835 entre ces deux variables, avec une valeur de p inférieure à 0,05.
- Cette corrélation élevée indique qu'il existe une relation forte et positive entre l'évaluation de la performance et les récompenses. Plus précisément, lorsque les employés perçoivent des récompenses ou des incitations appropriées et alignées sur leur performance, cela tend à être associé à une meilleure évaluation de leur performance.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- Les récompenses peuvent prendre différentes formes, telles que des augmentations de salaire, des promotions, des bonus, des avantages sociaux ou des reconnaissances publiques. Lorsque les employés sont récompensés de manière équitable et motivante pour leurs efforts et leurs résultats, cela peut renforcer leur engagement, leur motivation intrinsèque et leur satisfaction au travail, ce qui peut se traduire par une performance améliorée.

2.2 La corrélation entre la gestion individuelle du stress professionnel et la performance des employés :

Pour déterminer la corrélation entre la gestion organisationnelle du stress professionnel et la performance des employés on doit vérifier la corrélation entre les différentes variables qui constituent les axes de chacune d'eux.

2.2.1 La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Stress individuel (SI) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative entre EVP et SI avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe une corrélation statistiquement significative entre EVP et SI avec un niveau de signification de 5 %.

Tableau 29 : Corrélation entre EVP et SI

		Evaluation de la performance (EVP)
Stress individuel (SI)	Corrélations	- 0,287
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N°	106

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- Selon le test mentionné ci-dessus, la décision statistique est de rejeter l'hypothèse nulle et d'accepter l'hypothèse alternative, les résultats révèlent une corrélation négative significative de -0,287 entre ces deux variables, avec une valeur de p inférieure à 0,05.
- La corrélation négative indique qu'il existe une relation statistiquement significative entre l'évaluation de la performance et le stress individuel. Cela suggère qu'il existe une

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

relation inverse entre l'évaluation de la performance et le stress individuel. En d'autres termes, **lorsque le stress individuel augmente, l'évaluation de la performance a tendance à diminuer.**

- Il convient de noter que **la corrélation de - 0,287 indique une relation inverse modérée entre l'EVP et le SI.** Cela signifie que d'autres facteurs peuvent également influencer la performance des employés et que le stress individuel ne représente qu'une partie de l'équation. Il est important de considérer d'autres variables et facteurs contextuels pour une compréhension plus complète de cette relation dont les mécanismes de défense individuels font partie.

2.2.2 La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Mécanismes de défense (MDD) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative entre EVP et MDD avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe une corrélation statistiquement significative entre EVP et MDD avec un niveau de signification de 5 %.

Tableau 30: Corrélation entre EVP et MDD

		Evaluation de la performance (EVP)
Mécanismes de défense (MDD)	Corrélations	0,150
	Sig. (bilatérale)	0,000
	N°	106

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- Selon le test mentionné ci-dessus, la décision statistique est de rejeter l'hypothèse nulle et d'accepter l'hypothèse alternative, les résultats révèlent une corrélation positive significative de 0,150 entre ces deux variables, avec une valeur de p inférieure à 0,05.
- La corrélation positive de 0,150 indique une relation statistiquement significative, mais faible, entre l'EVP et les mécanismes de défense. Cela suggère qu'il existe une association entre ces deux variables, mais que d'autres facteurs peuvent également influencer la performance des employés.

3. Test de régression : Impact des variables de gestion du stress professionnel sur la performance :

À travers l'utilisation d'une analyse de régression. L'objectif est de déterminer dans quelle mesure les dimensions de la gestion du stress professionnel influencent la performance au travail.

Remarque importante :

- Dans cette partie nous démontrons les résultats du test de régression sous formes des tableaux, cela inclus les résultats du test d'ANOVA ainsi que les Coefficients de régression pour l'impact de chaque variable de la gestion du stress professionnel sur la performance afin d'obtenir les équations linéaire qui combinent entre ces variables.
- Chacun de ces tableaux est suivi par une interprétation des résultats qu'il présente, mais pour simplifier la visualisation pour le lecteur et pour garder la structure cohérente de notre mémoire nous avons mentionné les interprétations complètes que pour les deux premières variables (CDT et CDA) tandis que dans les commentaires sur les résultats des 4 variables restantes se trouvent dans la partie Annexe de notre mémoire. (**Voir Annexe : Interprétations du test de régression**).

3.1 La régression entre la gestion organisationnelle du stress professionnel et la performance des employés :

Pour déterminer la régression entre la gestion organisationnelle du stress professionnel et la performance des employés on doit vérifier la régression entre les différentes variables qui constituent les axes de chacune d'eux.

3.1.1 La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Charge de travail (CDT) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas d'effet statistiquement significatif entre EVP et CDT avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe un effet statistiquement significatif entre EVP et CDT avec un niveau de signification de 5 %.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 31 : Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de la CDT sur la performance au niveau de signification de 5%.

ANOVA					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	17,855	1	17,855	146,352	0,000
Résidu	12,721	104	0,122		
Total	28,576	105			

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Les résultats du test de Fisher, utilisé pour évaluer la significativité de l'impact de la charge de travail (CDT) sur la performance (EVP) au niveau de signification de 5%. L'analyse de variance (ANOVA) indique que le modèle de régression est statistiquement significatif, avec une somme des carrés de 17,855, un degré de liberté de 1, un carré moyen de 17,855, et un F de 146,352 ($p < 0,001$). Ces résultats nous permettent de rejeter l'hypothèse nulle (H_0) et d'affirmer qu'il existe un effet statistiquement significatif entre la charge de travail et la performance des employés.

Tableau 32 : Coefficients de régression pour l'impact de la CDT sur la performance

Coefficients					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	0,481	0,252	- 0,722	16,228	0,000
Charge de travail	- 0,293	0,074		1,251	0,214

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- Les coefficients de régression pour le modèle sont les suivants :

Constante (B0) : 0,481 Charge de travail (B1) : -0,293

- Les coefficients standardisés (Bêta) mesurent l'impact relatif de chaque variable sur la performance. Dans ce cas, la charge de travail n'a pas de coefficient standardisé indiqué.
- Les résultats du test de t indiquent que la constante a une valeur de -0,722 et la charge de travail a une valeur de 1,251, avec une valeur de p de 0,214. Cela signifie que la charge de travail a pas un impact statistiquement significatif sur la performance au niveau de signification de 5%.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $Y = 0,481 - 0,293X$
- Cela signifie que **pour chaque unité d'augmentation de la charge de travail (X), la performance (Y) diminue de 0,293 unité.**

3.1.2 La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Contrôle décisionnel et autonomie (CDA) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas d'effet statistiquement significatif entre EVP et CDA avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe un effet statistiquement significatif entre EVP et CDA avec un niveau de signification de 5 %.

Tableau 33 : Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de le CDA sur la performance au niveau de signification de 5%

ANOVA					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	18,566	1	18,566	175,057	0,000
Résidu	11,010	104	0,106		
Total	28,576	105			

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- Les résultats de l'ANOVA indiquent une valeur de F de 175,057 avec une p-valeur de 0,000. Cela suggère qu'il existe une relation significative entre le CDA et l'EVP.
- La somme des carrés de la régression est de 18,566, ce qui indique la variation expliquée par la relation entre le CDA et l'EVP. La somme des carrés des résidus est de 11,010, représentant la variation non expliquée par cette relation. Le modèle de régression a 1 degré de liberté pour la régression et 104 degrés de liberté pour les résidus.
- Ainsi, nous pouvons conclure que le CDA a un effet significatif sur la performance, avec un F statistiquement élevé. Cela soutient l'hypothèse alternative (H1) selon laquelle il existe une relation significative entre le CDA et l'EVP.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 34 : Coefficients de régression pour l'impact de la CDA sur la performance

Coefficients					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	2,854	0,318	0,714	8,968	0,000
Contrôle décisionnel et autonomie	0,157	0,094		1,667	0,099

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- Le coefficient non standardisé pour la constante est de 2,854 avec une erreur standard de 0,318. Le coefficient standardisé pour la constante est de 0,714, indiquant la contribution de la constante à la performance.
- Le coefficient non standardisé est de 0,157 avec une erreur standard de 0,094. Le coefficient non standardisé représente le changement attendu dans la performance pour chaque unité de changement dans le CDA.
- Le test de t indique que le coefficient non standardisé pour le Contrôle décisionnel et autonomie a une valeur t de 1,667 avec une p-valeur de 0,099.
- Cela suggère qu'il existe une tendance vers une relation positive entre le Contrôle décisionnel et autonomie et la performance, mais la signification statistique n'est pas atteinte au niveau de signification de 5%.
- L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $\boxed{Y = 2.854 + 0,157X}$
- Cela signifie que **pour chaque unité d'augmentation du contrôle décisionnel et d'autonomie (X), la performance (Y) augmente de 0,157 unité.**

3.1.3 La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Soutien social au travail (SST) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas d'effet statistiquement significatif entre EVP et SST avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe un effet statistiquement significatif entre EVP et SST avec un niveau de signification de 5 %.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 35 : Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de le SST sur la performance au niveau de signification de 5%

ANOVA						
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
	Régression	24,916	1	24,916	188,758	0,000
	Résidu	13,660	104	0,132		
	Total	28,576	105			

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Les résultats indiquent que la somme des carrés pour la régression est de 24,916, avec un degré de liberté de 1. Le carré moyen est de 24,916 et le ratio F est de 188,758. La valeur de p associée à ce ratio F est inférieure au niveau de signification de 5 % (0,000). Par conséquent, nous rejetons l'hypothèse nulle (H0) et concluons qu'il existe un effet statistiquement significatif entre EVP et SST.

Tableau 36 : Coefficients de régression pour l'impact du SST sur la performance

Coefficients					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,862	0,322	0,818	6,856	0,000
Soutien social au travail	0,256	0,106		2,258	0,015

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $\boxed{Y = 1,862 + 0,256X}$
- Cela signifie que **pour chaque unité d'augmentation du SST (X), la performance (Y) augmente de 0,256 unité.**

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

3.1.4 La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Récompenses (Rcp) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas d'effet statistiquement significatif entre EVP et Rcp avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe un effet statistiquement significatif entre EVP et Rcp avec un niveau de signification de 5 %.

Tableau 37 : Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact des Rcp sur la performance au niveau de signification de 5%

ANOVA					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	21,205	1	21,205	235,611	0,000
Résidu	9,371	104	0,090		
Total	28,576	105			

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Les résultats montrent que la somme des carrés pour la régression est de 21,205 avec 1 degré de liberté (ddl), et la somme des carrés résiduels est de 9,371 avec 104 ddl. Le carré moyen pour la régression est de 21,205, et le F calculé est de 235,611.

La valeur de p associée au test de Fisher est de 0,000, ce qui est inférieur au niveau de signification de 5%. Par conséquent, nous rejetons l'hypothèse nulle (H0) et concluons qu'il existe un effet statistiquement significatif entre EVP et Rcp.

Tableau 38 : Coefficients de régression pour l'impact des Rcp sur la performance

Coefficients					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,775	0,536	0,835	6,585	0,000
Récompenses	0,582	0,250		1,115	0,009

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $Y = 1,775 + 0,582X$
- Cela signifie que **pour chaque unité d'augmentation du Rcp (X), la performance (Y) augmente de 0,582 unité.**

3.2 La régression entre la gestion individuelle du stress professionnel et la performance des employés :

Pour déterminer la régression entre la gestion individuelle du stress professionnel et la performance des employés on doit vérifier la régression entre les différentes variables qui constituent les axes de chacune d'eux.

3.2.1 La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Stress individuel (SI) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas d'effet statistiquement significatif entre EVP et SI avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe un effet statistiquement significatif entre EVP et SI avec un niveau de signification de 5 %.

Tableau 39 : Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de SI sur la performance au niveau de signification de 5%

ANOVA					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	4,207	1	4,207	16,694	0,000
Résidu	26,207	104	0,252		
Total	28,576	105			

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Les résultats du test indiquent une valeur de F de 16,694 avec une valeur de p associée de 0,000. Étant donné que la valeur de p est inférieure au niveau de signification de 5%, nous rejetons l'hypothèse nulle.

Ces résultats suggèrent qu'il existe un effet statistiquement significatif entre le Stress Individuel (SI) et la performance (EVP) au niveau de signification de 5%.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 40 : Coefficients de régression pour l'impact de SI sur la performance

Coefficients					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,662	0,115	0,287	4,523	0,000
Stress individuel	0,045	0,085		1,009	0,011

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $Y = 1,662 - 0,045 X$
- Cela signifie que **pour chaque unité d'augmentation du SI (X), la performance (Y) diminue de 0,045 unité.**

3.2.2 La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Mécanismes de défense (MDD) :

Pour déterminer la relation entre ces deux variables on doit formuler deux hypothèses dites hypothèses de test :

Hypothèses de test :

H0 : Il n'y a pas d'effet statistiquement significatif entre EVP et MDD avec un niveau de signification de 5 %.

H1 : Il existe un effet statistiquement significatif entre EVP et MDD avec un niveau de signification de 5 %.

Tableau 41 : Test de Fisher pour évaluer la significativité de l'impact de MDD sur la performance au niveau de signification de 5%

ANOVA					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	3,087	1	3,087	11,693	0,000
Résidu	27,489	104	0,264		
Total	28,576	105			

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Puisque la valeur de p (0,000) est inférieure au niveau de signification de 5%, nous rejetons l'hypothèse nulle (H0) selon laquelle il n'y a pas d'effet statistiquement significatif entre EVP et MDD. Cela suggère qu'il existe un effet statistiquement significatif entre ces deux variables.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Tableau 42 : Coefficients de régression pour l'impact de MDD sur la performance

Coefficients					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,119	0,210	0,150	3,399	0,000
Mécanismes de défense	0,089	0,098		0,823	0,020

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

- L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $Y = 1,119 + 0,089 X$
- Cela signifie que **pour chaque unité d'augmentation de MDD (X), la performance (Y) augmente de 0,089 unité.**

4. Vérification de la validité des hypothèses :

Afin de répondre à notre hypothèse principale selon **laquelle la gestion efficace du stress professionnel est positivement liée à la performance des employés**, nous avons formulé deux hypothèses spécifiques basées sur des approches distinctes menées dans notre recherche.

Hypothèse 1 (Approche organisationnelle) : La mise en place de pratiques de gestion organisationnelle du stress professionnel améliore la performance des employés. Cette hypothèse repose sur les variables CDD, CDA, SST et Rcp, qui ont été identifiées comme des facteurs clés dans la gestion organisationnelle du stress professionnel.

Hypothèse 2 (Approche individuelle) : La gestion individuelle du stress professionnel, par l'identification des facteurs de stress et l'amélioration des mécanismes de défense, a un impact positif sur la performance des employés. Cette hypothèse prend en compte les variables SI et MDD, qui sont essentielles pour comprendre la gestion individuelle du stress professionnel.

Pour valider ces hypothèses, nous avons analysé l'impact de ces variables sur la relation entre la gestion du stress professionnel et la performance des employés. En examinant chaque variable dans le contexte de l'approche correspondante, nous avons pu déterminer leur contribution respective à la relation étudiée.

L'hypothèse principale de notre études ainsi que ses sous hypothèses sont présentées ci-dessous

H principale : La gestion efficace du stress professionnel est positivement liée à la performance des employés.

H.1 : La mise en place de pratiques de gestion organisationnelle du stress professionnel améliore la performance des employés.

H1.1 : Une réduction de la charge de travail excessive est positivement associée à une amélioration de la performance des employés.

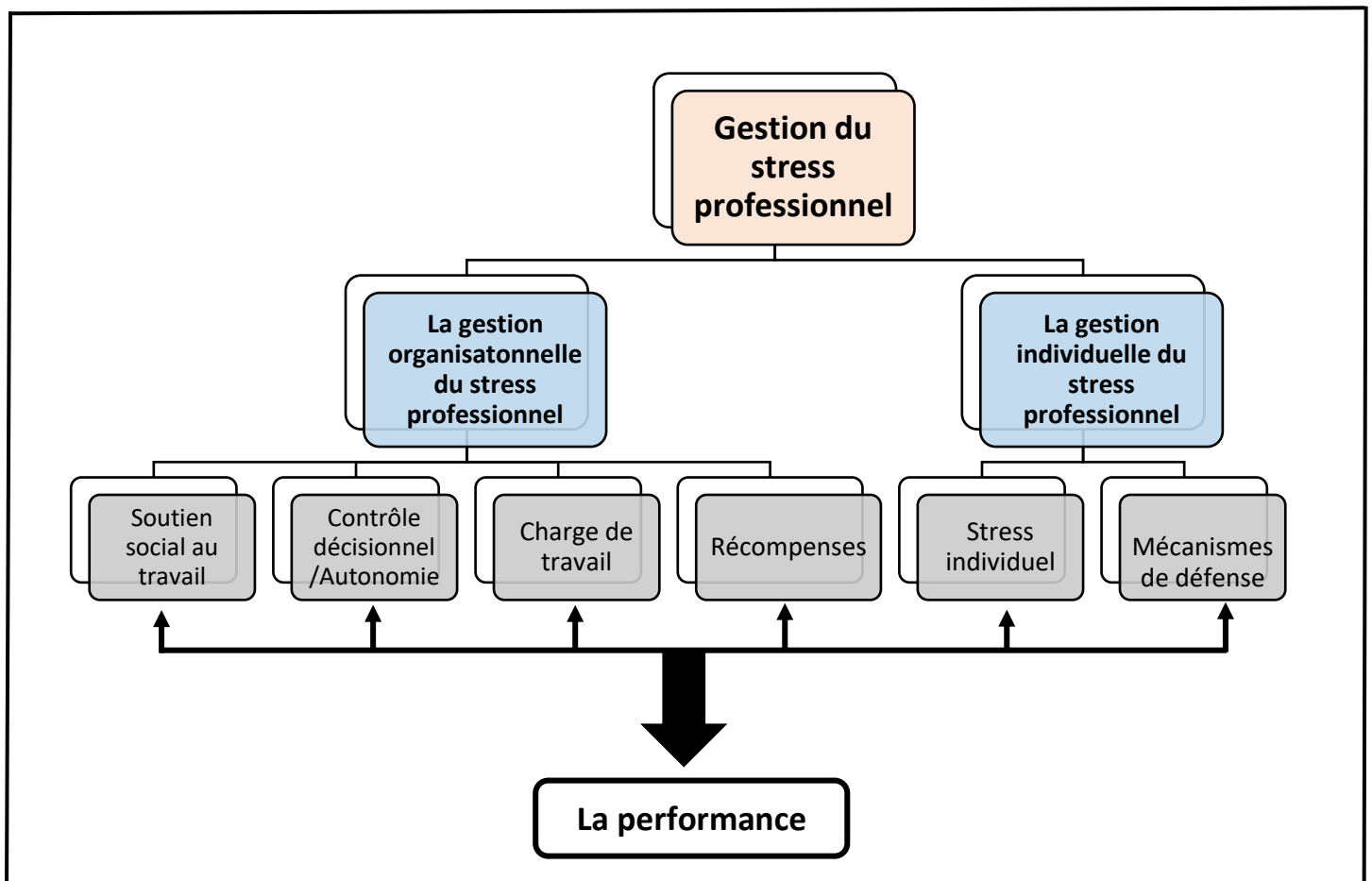
H 1.2 : Un niveau élevé de contrôle décisionnel et d'autonomie accordé aux employés est positivement lié à une meilleure performance au travail.

H 1.3 : Un soutien social au travail adéquat favorise une augmentation de la performance des employés.

H.1.4 : La reconnaissance des employés par le biais de récompenses appropriées est associée à une amélioration de la performance au sein de l'organisation.

H.2 : La gestion individuelle du stress professionnel, par l'identification des facteurs de stress et l'amélioration des mécanismes de défense a un impact positif sur la performance des employés.

Figure 24 : Modèle de l'étude



Source : Etabli par les auteurs

4.1 Hypothèse de la gestion organisationnelle du stress professionnel :

Pour valider l'hypothèse **H.1** on doit implicitement vérifier toutes ses sous hypothèses.


Chaque sous-hypothèse représente une proposition spécifique liée à la gestion organisationnelle du stress professionnel et à son impact sur la performance des employés.

4.1.1 La gestion du stress professionnel par la réduction de la charge de travail :

- **Proposition de l'hypothèse :** Lorsque les employés sont confrontés à une charge de travail excessive, cela peut entraîner une augmentation du stress, une diminution de la concentration et une fatigue accrue. Ces facteurs peuvent affecter leur productivité, leur efficacité et leur capacité à accomplir leurs tâches de manière satisfaisante. Ainsi, réduire la charge de travail excessive et trouver un équilibre adéquat est essentiel pour favoriser une meilleure performance des employés. Par conséquent, l'hypothèse proposée est la suivante :

H1.1 : Une réduction de la charge de travail excessive est positivement associée à une amélioration de la performance des employés.

- **Vérification de l'hypothèse :** Nous avons vérifié l'hypothèse à l'aide des tests statistiques.
 - Test de corrélation : La corrélation est statistiquement significative et négative (-0.722), cela soutient la sous-hypothèse selon laquelle une réduction de la charge de travail excessive est associée à une amélioration de la performance des employés.
 - Test de régression : Le teste indique que **pour chaque unité d'augmentation de la charge de travail, la performance diminue de 0,293 unité.**


 **L'hypothèse H1.1 est affirmée : "Une réduction de la charge de travail excessive est positivement associée à une amélioration de la performance des employés."**

4.1.2 La gestion du stress professionnel par l'augmentation du contrôle décisionnel et d'autonomie :

- **Proposition de l'hypothèse :** En permettant aux employés de prendre des décisions et de gérer leur travail de manière autonome, cela favorise leur engagement, leur motivation et leur capacité à prendre des initiatives, ce qui se traduit par une amélioration de leur rendement et de leurs résultats. En outre, cela renforce leur sentiment de responsabilité et de satisfaction au travail, ce qui contribue également à une meilleure performance globale. Par conséquent, l'hypothèse proposée est la suivante :

H 1.2 : Un niveau élevé de contrôle décisionnel et d'autonomie accordé aux employés est positivement lié à une meilleure performance au travail.

- **Vérification de l'hypothèse :** Nous avons vérifié l'hypothèse à l'aide des tests statistiques.
 - Test de corrélation : La corrélation est statistiquement significative et positive (0,714), cela soutient la sous-hypothèse selon laquelle un niveau élevé de contrôle décisionnel et d'autonomie est associé à une amélioration de la performance des employés.
 - Test de régression : Le teste indique que **pour chaque unité d'augmentation du contrôle décisionnel et d'autonomie, la performance augmente de 0,157 unité.**




L'hypothèse H1.2 est affirmée: "Un niveau élevé de contrôle décisionnel et d'autonomie accordé aux employés est positivement lié à une meilleure performance au travail."

4.1.3 La gestion du stress professionnel par l'instauration d'un soutien social adéquat :

- **Proposition de l'hypothèse :** Lorsque les employés bénéficient d'un réseau de soutien et de relations de travail positives, cela favorise leur bien-être psychologique et leur capacité à faire face aux demandes professionnelles. En conséquence, ils sont plus susceptibles de maintenir un niveau élevé de performance et de produire des résultats positifs dans leur travail. Donc, l'hypothèse proposée est la suivante :

H1.3: Un soutien social au travail adéquat favorise une augmentation de la performance des employés.

- **Vérification de l'hypothèse :** Nous avons vérifié l'hypothèse à l'aide des tests statistiques.
 - Test de corrélation : La corrélation est statistiquement significative et positive (0,818), cela soutient la sous-hypothèse selon laquelle une instauration d'un soutien social adéquat est associée à une amélioration de la performance des employés.
 - Test de régression : Le teste indique que **pour chaque unité d'augmentation du SST, la performance augmente de 0,256 unité.**



L'hypothèse H1.3 est affirmée: "Un soutien social au travail adéquat favorise une augmentation de la performance des employés."


Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

4.1.4 La gestion du stress professionnel par la mise en place des récompenses appropriées :

- **Proposition de l'hypothèse :** Lorsque les employés sont reconnus et récompensés pour leurs efforts et leurs réalisations, cela renforce leur motivation, leur engagement et leur satisfaction au travail. Ils sont ainsi encouragés à maintenir un haut niveau de performance et à atteindre les objectifs fixés. En conséquence, la gestion du stress professionnel en incluant des mécanismes de récompenses appropriées contribue à stimuler la performance des employés. Donc, l'hypothèse proposée est la suivante :

H1.4: La reconnaissance des employés par le biais de récompenses appropriées est associée à une amélioration de la performance au sein de l'organisation.

- **Vérification de l'hypothèse :** Nous avons vérifié l'hypothèse à l'aide des tests statistiques.
 - Test de corrélation : La corrélation est statistiquement significative et positive (0,835), cela soutient la sous-hypothèse selon laquelle une reconnaissance des employés par le biais de récompenses appropriées est associée à une amélioration de la performance au sein de l'organisation.
 - Test de régression : Le teste indique que **pour chaque unité d'augmentation du Rcp, la performance augmente de 0,582 unité.**

 **L'hypothèse H1.4 est affirmée : " La reconnaissance des employés par le biais de récompenses appropriées est associée à une amélioration de la performance au sein de l'organisation."**

Puisque toutes les sous-hypothèses **H1.1, H1.2, H1.3 et H1.4** ont été validées, cela confirme et soutient l'hypothèse principale **qui concerne la gestion organisationnelle du stress professionnel.**

Les résultats obtenus indiquent que la réduction de la charge de travail excessive, l'augmentation du contrôle décisionnel et de l'autonomie, la mise en place d'un soutien social adéquat et la reconnaissance des employés par le biais de récompenses appropriées sont tous associés à une amélioration de la performance des employés. Ainsi, l'hypothèse H1 peut être affirmée avec confiance.

L'hypothèse H.1 : « La mise en place de pratiques de gestion organisationnelle du stress professionnel améliore la performance des employés. » est affirmée.

4.2 Hypothèse de la gestion individuelle du stress professionnel :

L'hypothèse **H.2** se concentre sur l'identification des sources individuelles du stress professionnel et sur les mécanismes utilisés par les employés pour faire face.

Malgré que cette partie de la gestion du stress au travail incluent deux axes et donc deux variables qui sont (stress individuel) SI et (mécanismes de défense) MDD, mais l'hypothèse est unique et ne contient pas des sous hypothèses car les deux variables sont complémentaires et constituent ensemble l'approche individuelle de la gestion du stress.

- **Proposition de l'hypothèse :** En comprenant et en identifiant les facteurs de stress propres à chaque individu, ainsi qu'en renforçant les mécanismes de défense personnels, les employés sont en mesure de mieux faire face au stress et de maintenir un niveau de performance optimal. En améliorant leur résilience et leur capacité à gérer le stress, ils sont plus susceptibles de maintenir un niveau élevé de productivité et d'atteindre leurs objectifs professionnels. Ainsi, une gestion efficace du stress individuel contribue positivement à la performance des employés. Par conséquent, l'hypothèse proposée est la suivante :

H.2: La gestion individuelle du stress professionnel, par l'identification des facteurs de stress et l'amélioration des mécanismes de défense a un impact positif sur la performance des employés.

- **Vérification de l'hypothèse :** Nous avons vérifié l'hypothèse à l'aide des tests statistiques.
 - Test de corrélation : La corrélation entre le stress individuel (SI) et l'évaluation de la performance (EVP) est statistiquement significative et négative (-0,287) et la corrélation entre les mécanismes de défense (MDD) et l'évaluation de la performance (EVP) est statistiquement significative et positive (0,150).
 - Test de régression : Le teste indique que **pour chaque unité d'augmentation du SI, la performance diminue de 0,045 unité** et que **pour chaque unité d'augmentation de MDD, la performance diminue de 0,089 unité.**

L'hypothèse H.2: « La gestion individuelle du stress professionnel, par l'identification des facteurs de stress et l'amélioration des mécanismes de défense a un impact positif sur la performance des employés. » est affirmée.

4.3 Soutien l'hypothèse de la gestion individuelle du stress professionnel en analysant la section exploratrice du questionnaire :

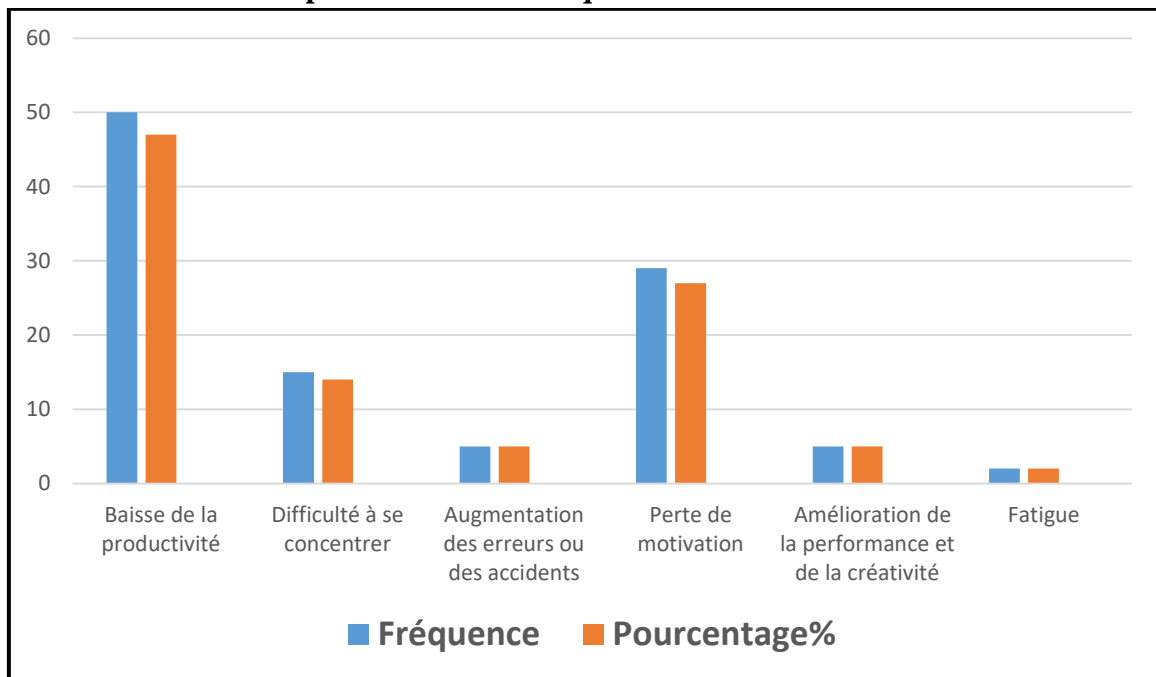
La partie exploratrice du questionnaire donne l'opportunité à chaque participant de donner son avis personnel sur les deux variables de la gestion individuelle du stress professionnel.

La première question de cette section invite les employés à indiquer les conséquences individuelles de leurs stress au travail, tandis que la deuxième question les incite à choisir ou à suggérer les meilleurs mécanismes de défenses que l'entreprise doit adopter pour lutter contre les effets négatifs du stress professionnel.

4.3.1 Les conséquences individuelles les plus fréquentes du stress professionnel :

La répartition des réponses des participants est schématisée par le graphique ci-dessous.

Figure 25 : Diagramme en colonnes représentant la répartition des réponses sur les conséquences du stress.



Source : Résultats du logiciel SPSS 23

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- Les résultats montrent que **la baisse de la productivité** est la conséquence la plus fréquente, avec un pourcentage de **47%**. Cela indique que le stress au travail a un impact négatif sur la performance des employés, entraînant une diminution de leur productivité.
- D'autres conséquences fréquentes du stress au travail sont **la perte de motivation**, mentionnée par **27%** des participants, et **la difficulté à se concentrer**, mentionnée par **14%** des participants. Ces résultats suggèrent que le stress peut affecter la motivation et la capacité des employés à se concentrer sur leurs tâches, ce qui peut avoir un effet négatif sur leur performance globale.
- D'autre part, **5%** des participants ont indiqué **une amélioration de la performance et de la créativité** en réponse au stress. Cela peut s'expliquer par le fait que certaines personnes sont stimulées par des niveaux modérés de stress, ce qui peut favoriser leur créativité et leur efficacité. Cependant, **il est important de noter que cette proportion est relativement faible par rapport aux autres conséquences négatives mentionnées.**
- Enfin, une augmentation des erreurs ou des accidents a été rapportée par **5%** des participants, ce qui souligne **l'impact potentiellement néfaste du stress sur la précision et la sécurité au travail.** La fatigue, quant à elle, a été mentionnée par seulement **2%** des participants.

Ces résultats confirment l'importance de la gestion individuelle du stress pour maintenir un niveau élevé de motivation au travail. En identifiant les facteurs de stress individuel les employés peuvent gérer et préserver leur motivation, ce qui peut avoir un impact positif sur leur performance globale.

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Résultat final de l'analyse

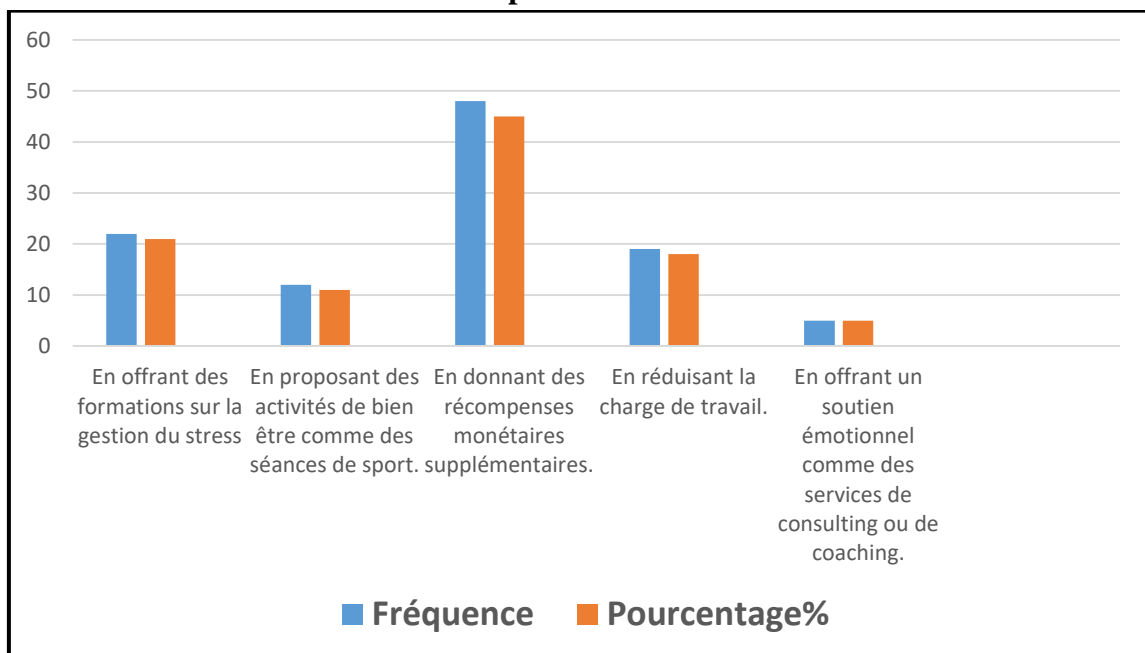
1. L'analyse des données a révélé que les conséquences les plus fréquentes du stress professionnel comprennent une baisse de productivité, des difficultés de concentration, une perte de motivation et des erreurs/accidents accrus. Cela souligne l'importance de la gestion individuelle du stress pour atténuer ces effets négatifs sur la performance des employés.
2. Les réponses des participants ont indiqué que des mesures telles que des formations sur la gestion du stress, des activités de bien-être et un soutien émotionnel de la part de la direction peuvent contribuer à améliorer la gestion individuelle du stress et, par conséquent, la performance des employés.
3. L'identification des conséquences individuelles du stress professionnel et l'amélioration des mécanismes de défense sont des éléments clés pour renforcer l'hypothèse H.2. En fournissant aux employés les outils nécessaires pour gérer leur stress de manière individuelle, les organisations peuvent favoriser une meilleure performance et des résultats plus positifs.

L'hypothèse H.2 est donc affirmée avec confiance

4.3.2 Les mécanismes de défenses suggérés par les employés :

La répartition des réponses des participants est schématisée par le graphique ci-dessous.

Figure 26 : Diagramme en colonnes représentant les répartitions des suggestions des employés pour la gestion du stress professionnel



Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

- Cette question repose sur la deuxième variable de la gestion individuelle du stress professionnel étudiée dans notre mémoire et qui est Les mécanismes de défense (MDD), ces résultats peuvent être utilisés pour proposer des recommandations sur les actions que la direction peut entreprendre pour soutenir ses employés. Parmi les réponses fournies par les participants, trois mesures se démarquent.
- Tout d'abord, **offrir des formations sur la gestion du stress** est mentionné par **21%** des participants. Cela suggère que les employés sont intéressés par l'acquisition de compétences et de techniques pour mieux gérer leur stress. La direction pourrait donc envisager d'organiser des sessions de formation sur la gestion du stress afin d'aider les employés à développer des stratégies efficaces.
- Ensuite, **proposer des activités de bien-être telles que des séances de sport** est mentionné par **11%** des participants. Cela souligne l'importance de promouvoir un mode de vie sain et actif pour réduire le stress au travail. La direction pourrait ainsi mettre en place des initiatives de bien-être, telles que des séances d'exercices physiques régulières, pour soutenir le bien-être des employés.
- Enfin, **donner des récompenses monétaires supplémentaires** est cité par **45%** des participants. Cela suggère que les incitations financières peuvent être perçues comme un moyen de reconnaître et de valoriser le travail des employés, ce qui peut contribuer à réduire leur stress et à améliorer leur motivation et leur performance.

Ces résultats confirment l'importance de la gestion individuelle du stress pour maintenir un niveau élevé de motivation au travail. En améliorant les mécanismes de défense contre le stress individuel les employés peuvent gérer et préserver leur motivation, ce qui peut avoir un impact positif sur leur performance globale.

4.4 La validité de l'hypothèse principale :

Puisque les deux hypothèses H.1 et H.2 ont été affirmées, cela soutient l'hypothèse principale **H principale**. Par conséquent, nous pouvons conclure que notre recherche a confirmé l'existence d'une relation positive entre la gestion efficace du stress professionnel et la performance des employés.

Les résultats de notre recherche fournissent des preuves solides pour affirmer l'hypothèse principale selon laquelle la gestion efficace du stress professionnel est positivement liée à la performance des employés. En examinant les différentes approches abordées dans notre étude, nous avons constaté que la mise en place de pratiques de gestion organisationnelle du stress

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

professionnel, telles que la réduction de la charge de travail excessive, l'augmentation du contrôle décisionnel et de l'autonomie, l'instauration d'un soutien social adéquat et la reconnaissance des employés par des récompenses appropriées, ont toutes contribué à une amélioration significative de la performance des employés.

De plus, nous avons également constaté que la gestion individuelle du stress professionnel, par l'identification des facteurs de stress individuels et l'amélioration des mécanismes de défense, a également eu un impact positif sur la performance des employés. En aidant les individus à reconnaître et à gérer leurs propres sources de stress, ainsi qu'en renforçant leurs mécanismes de défense et de coping, nous avons observé une augmentation de la performance et de la productivité au sein de l'organisation.

L'hypothèse H principale : « La gestion efficace du stress professionnel est positivement liée à la performance des employés » est affirmée.

Après avoir confirmé notre hypothèse principale, plusieurs découvertes clés ont émergé tout au long de notre étude :

- 1. La combinaison de la gestion individuelle et de la gestion organisationnelle du stress professionnel s'avère essentielle pour améliorer la performance des employés. Nous avons constaté que ces deux approches sont complémentaires et se renforcent mutuellement. En mettant en œuvre à la fois des mesures individuelles qui améliorent les mécanismes de défense et des pratiques organisationnelles, les employés sont mieux équipés pour faire face au stress et optimiser leur performance.**
- 2. Lors de l'analyse des corrélations entre les différentes variables de la gestion du stress professionnel et la performance des employés, nous avons observé que la gestion organisationnelle avait un impact plus significatif. En particulier, nous avons constaté que la reconnaissance des employés par le biais de récompenses appropriées était fortement associée à une amélioration de la performance au sein de l'organisation. Cette constatation souligne l'importance de mettre en place des systèmes de récompenses et de reconnaissance efficaces pour favoriser la performance des employés.**

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

Nos résultats ont été soutenus par des tests statistiques rigoureux, renforçant ainsi la validité de nos conclusions. Ces informations clés contribuent à une meilleure compréhension de la relation entre la gestion du stress professionnel et la performance des employés, offrant des pistes pratiques pour les organisations algériennes souhaitant optimiser les performances de leurs employés.

Après avoir mené cette étude sur la gestion du stress professionnel et sa relation avec la performance des employés en Algérie, nous souhaitons formuler les recommandations suivantes pour les entreprises:

- 1. Mettre en place des programmes de gestion du stress :** Les entreprises doivent développer et mettre en œuvre des programmes complets de gestion du stress qui intègrent à la fois des stratégies individuelles et organisationnelles. Cela pourrait inclure la sensibilisation au stress, la formation des employés sur les techniques de gestion du stress, ainsi que la création d'un environnement de travail favorable à la réduction du stress.
- 2. Accorder une attention particulière à la charge de travail :** Les organisations doivent veiller à ce que la charge de travail soit raisonnable et équilibrée pour les employés. Cela peut impliquer la répartition équitable des tâches, la gestion efficace des priorités et la promotion d'une culture qui valorise l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- 3. Favoriser l'autonomie et le contrôle décisionnel :** Les entreprises doivent offrir aux employés un niveau adéquat d'autonomie et de contrôle décisionnel dans leur travail. Cela permet aux employés de se sentir plus engagés, responsables et capables de gérer efficacement le stress lié à leurs responsabilités professionnelles.
- 4. Renforcer le soutien social au travail :** Les organisations doivent encourager un soutien social adéquat au sein de l'environnement de travail. Cela peut inclure la promotion d'une communication ouverte, la création de réseaux de soutien entre collègues, ainsi que l'identification et la résolution des problèmes interpersonnels.
- 5. Mettre en place des systèmes de reconnaissance et de récompenses :** Les entreprises doivent accorder une attention particulière à la reconnaissance des employés et à la mise en place de systèmes de récompenses appropriées. Cela peut inclure la reconnaissance publique des réalisations, les récompenses financières ou non financières, et la création d'un climat organisationnel qui valorise les performances exceptionnelles.
- 6. Encourager une culture de bien-être :** Les entreprises doivent promouvoir une culture de bien-être qui valorise la santé physique et mentale des employés. Cela peut inclure la mise

Chapitre 03 : Cadre méthodologique de l'étude empirique.

en place de programmes de santé et de bien-être, la promotion de modes de vie sains, ainsi que le soutien à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

- 7. Favoriser une communication ouverte et un dialogue continu :** Les entreprises doivent encourager une communication ouverte entre les employés et la direction, permettant aux employés de partager leurs préoccupations et leurs idées concernant la gestion du stress et l'amélioration de la performance. Un dialogue continu permettra d'identifier les problèmes potentiels et de mettre en place des solutions adaptées.

En mettant en œuvre ces recommandations, les entreprises algériennes pourront créer un environnement de travail plus sain, réduire le stress professionnel et améliorer la performance globale des employés. Ces mesures contribueront à renforcer le bien-être des employés, à accroître leur engagement et à favoriser une culture d'excellence au sein des organisations.

Conclusion

Ce chapitre a été consacré à la présentation du cadre méthodologique de notre étude empirique, menée au sein de l'entreprise District Naftal GPL Tlemcen, ainsi qu'à l'analyse des données et des résultats obtenus. Dans la première section, nous avons commencé par présenter cette entreprise en décrivant son historique, ses produits, son siège social et son activité.

Par la suite, nous avons décrit l'échantillon de notre étude, qui était spécifiquement composé de 106 employés travaillant au sein du District Naftal GPL Tlemcen. Nous avons utilisé une méthode d'échantillonnage exhaustif, étant donné que notre population d'intérêt était l'ensemble des employés algériens.

Pour collecter les données, nous avons utilisé un questionnaire comprenant 40 items mesurant différentes variables liées à la gestion du stress professionnel et à la performance des employés. Les données ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS version 23.

Dans la deuxième section, nous avons procédé à l'analyse des données et présenté les résultats obtenus. Nous avons utilisé plusieurs tests, tels que le test de fiabilité alpha de Cronbach et la méthode de bipartition, pour évaluer la validité et la fiabilité du questionnaire.

Nous avons également calculé la variance et le coefficient de variation pour examiner la dispersion des données. Ensuite, nous avons analysé les corrélations entre les différentes variables de l'étude, en mettant l'accent sur la relation entre elles.

Les résultats ont confirmé nos hypothèses de recherche. Nous avons constaté des liens significatifs entre la gestion organisationnelle, la gestion individuelle du stress professionnel et la performance des employés. Ces résultats suggèrent que la mise en place de pratiques organisationnelles, telles que la réduction de la charge de travail, l'augmentation du contrôle décisionnel, l'instauration d'un soutien social adéquat et la reconnaissance par des récompenses appropriées contribue à une amélioration de la performance des employés.

Ensuite, nous avons observé que le développement significatif de la performance est également associé à l'identification des conséquences individuelles du stress professionnel et à l'amélioration des mécanismes de défense.

En conclusion, notre étude empirique menée au sein de l'entreprise District Naftal GPL Tlemcen confirme le rôle pionnier de la gestion efficace du stress professionnel à l'amélioration de la performance.

Conclusion générale

Conclusion générale

En conclusion de cette étude, nous avons examiné en détail le rôle crucial de la gestion du stress professionnel dans la performance des employés au sein des organisations. Notre objectif était de comprendre comment une gestion efficace du stress, à la fois au niveau organisationnel et individuel, peut influencer positivement la performance des employés. Dans un contexte où le stress professionnel est devenu une préoccupation majeure, il est essentiel de rechercher des solutions pratiques pour atténuer ses effets néfastes sur la santé, le bien-être et la productivité des employés. En nous concentrant spécifiquement sur un échantillon des employés algériens, nous avons exploré les meilleures pratiques et les approches les plus efficaces pour gérer le stress professionnel et améliorer la performance des employés. Cette recherche offre ainsi des recommandations concrètes aux entreprises algériennes de différents secteurs, leur permettant de relever les défis liés au stress professionnel et de créer un environnement propice à l'épanouissement et à la réussite professionnelle des employés.

➤ **Récapitulation des principales découvertes**

Après une analyse approfondie des données collectées et des résultats obtenus, plusieurs découvertes clés ont émergé, mettant en évidence l'importance de la gestion du stress professionnel dans la performance des employés au sein des entreprises algériennes. Les principales découvertes de notre étude sont les suivantes :

1. Combinaison de la gestion individuelle et de la gestion organisationnelle du stress professionnel : Une des principales découvertes de cette recherche est l'importance de combiner à la fois la gestion individuelle et la gestion organisationnelle du stress professionnel. Les résultats ont montré que ces deux approches sont complémentaires et se renforcent mutuellement. La gestion individuelle du stress, qui implique la prise de conscience des facteurs de stress personnels et l'adoption de mécanismes de défense efficaces, est essentielle pour permettre aux employés de faire face aux pressions et aux exigences du travail. Cependant, la gestion organisationnelle du stress, qui implique la mise en place de politiques, de pratiques et de soutiens au niveau de l'organisation, est tout aussi cruciale pour créer un environnement de travail sain et favoriser la résilience des employés.
2. Impact significatif de la gestion organisationnelle du stress professionnel : Une autre découverte importante de cette étude est que la gestion organisationnelle du stress professionnel a un impact significatif sur la performance des employés. Plusieurs dimensions de la gestion organisationnelle du stress ont été examinées, notamment la réduction de la charge de travail excessive, le niveau de contrôle décisionnel et d'autonomie accordé aux employés, le soutien social au travail et la reconnaissance des employés par le

Conclusion générale

biais de récompenses appropriées. Les résultats ont montré que ces dimensions sont positivement associées à une meilleure performance au travail. En particulier, la reconnaissance des employés par le biais de récompenses appropriées s'est avérée être un facteur clé pour améliorer la performance au sein de l'organisation.

En tenant compte de ces découvertes, les organisations algériennes peuvent développer des politiques et des pratiques de gestion du stress professionnel adaptées.

➤ **Implications et Contributions**

Les résultats de ce travail académique offrent des perspectives précieuses pour les praticiens, les managers, les responsables des ressources humaines et les décideurs souhaitant mettre en place des stratégies efficaces pour améliorer la performance et le bien-être des employés.

Alors que de nombreuses études se sont principalement concentrées sur l'un ou l'autre de ces aspects, notre recherche démontre que ces deux approches sont complémentaires et doivent être abordées de manière intégrée. Cette perspective holistique offre de nouvelles stratégies pour les directions des entreprises en matière de gestion du stress professionnel. En termes de contributions à la littérature existante, cette étude apporte plusieurs aspects novateurs. Premièrement, elle enrichit la recherche sur la gestion du stress professionnel en se concentrant sur le contexte spécifique des entreprises algériennes. Cela permet de mieux comprendre les défis et les opportunités propres à ce contexte, tout en apportant des éléments de comparaison avec d'autres études menées dans des contextes similaires ou différents.

Deuxièmement, cette étude met en évidence l'importance de la reconnaissance des employés par le biais de récompenses appropriées dans la gestion du stress professionnel. Alors que la reconnaissance est souvent mentionnée comme un facteur clé de la motivation et de la satisfaction au travail, cette recherche met en évidence son lien direct avec la performance des employés. Cela souligne l'importance pour les entreprises de mettre en place des systèmes de reconnaissance et de récompenses appropriées pour valoriser les contributions des employés et renforcer leur engagement.

Enfin, L'une des principales contributions de cette étude à la recherche réside dans l'utilisation cohérente de différents modèles de gestion du stress professionnel. En intégrant le modèle de la santé organisationnelle de Karasek et Theorell, le modèle de l'effort-recompense de Siegrist, le modèle psychodynamique de Dejours, l'échelle de gestion du stress de Cary Cooper et Sue Cartwright, ainsi que le modèle de performance de l'échelle

Conclusion générale

de performance au travail de Nathan R. Kuncel et Sarah A. Ones, nous avons pu obtenir une perspective complète et approfondie de la gestion du stress et de son impact sur la performance des employés. Chaque modèle apporte une dimension unique à notre compréhension de la gestion du stress professionnel, en mettant l'accent sur des aspects spécifiques et cette approche de recherche holistique et multidimensionnelle permet d'élargir la portée de la littérature existante sur la gestion du stress professionnel. Elle offre de nouvelles perspectives et une meilleure compréhension des mécanismes sous-jacents, tout en mettant en évidence l'importance de considérer plusieurs dimensions et modèles dans l'élaboration de stratégies de gestion du stress.

➤ Limitations de l'étude

Il est important de reconnaître certaines limitations de cette étude, qui ont des implications sur l'interprétation des résultats et ouvrent des perspectives pour des recherches futures plus approfondies.

- Notre échantillon était limité à une seule entreprise du secteur pétrolier en Algérie, qui est District Naftal GPL Tlemcen et est une entreprise d'État. Cette limitation restreint la généralisation des résultats à d'autres secteurs ou à des entreprises privées. Une approche plus diversifiée en incluant un échantillon représentatif d'entreprises provenant de différents secteurs permettrait d'obtenir des résultats plus robustes et de mieux saisir les spécificités propres à chaque contexte.
- Notre étude n'a pas pu prendre en considération toutes les variables pertinentes liées à la gestion du stress professionnel et à la performance des employés. Il existe de nombreux autres facteurs tels que la culture organisationnelle, le soutien des supérieurs hiérarchiques, les politiques de conciliation travail-vie personnelle, etc., qui peuvent influencer ces relations. Une recherche future plus approfondie devrait tenir compte d'un ensemble plus large de variables afin d'obtenir une image plus complète et nuancée de ces liens.
- Notre recherche était limitée dans le temps et se basait principalement sur des données quantitatives. Une approche mixte, combinant des méthodes qualitatives et quantitatives, aurait permis d'obtenir des perspectives plus riches et une compréhension plus approfondie des mécanismes sous-jacents. Les méthodes qualitatives, telles que les entretiens et les observations, pourraient fournir des informations contextuelles supplémentaires et permettre une exploration plus approfondie des expériences et des perceptions des employés.

Conclusion générale

- Notre analyse n'était pas vraiment approfondie, bien que le logiciel SPSS soit un outil couramment utilisé dans les recherches quantitatives, il existe d'autres logiciels et méthodes d'analyse plus avancés qui pourraient fournir des informations plus approfondies et une compréhension plus fine des relations entre les variables. Des approches statistiques plus avancées, telles que l'analyse de chemin, l'analyse multivariée ou l'analyse qualitative comparative, pourraient permettre d'explorer davantage les liens entre la gestion du stress professionnel et la performance des employés.
- Notre analyse quantitative s'est concentrée sur des mesures autodéclarées des employés, ce qui peut introduire des biais potentiels tels que des réponses subjectives ou des distorsions de mémoire. Une approche plus objective, combinant des mesures autodéclarées avec des mesures objectives telles que les indicateurs de performance mesurés par l'entreprise, pourrait renforcer la validité des résultats et offrir une perspective plus équilibrée.
- Notre étude était limitée à un seul contexte géographique, en l'occurrence la Wilaya de Tlemcen en Algérie. Les pratiques de gestion du stress professionnel et leurs effets sur la performance des employés peuvent varier d'un pays à l'autre en raison de différences culturelles, législatives ou organisationnelles. Par conséquent, il convient d'exercer une certaine prudence lors de la généralisation des résultats à d'autres contextes géographiques et de tenir compte des particularités propres à chaque pays.

Malgré certaines limitations, cette étude a contribué à notre compréhension de la relation entre la gestion du stress professionnel et la performance des employés dans une entreprise pétrolière en Algérie. Ces résultats initiaux ouvrent la voie à des recherches futures plus approfondies et plus diversifiées, permettant de généraliser et d'approfondir notre compréhension des facteurs qui influencent le stress professionnel et la performance dans différents contextes organisationnels.

En contribuant à la littérature existante sur la gestion du stress professionnel et la performance des employés, notre étude ouvre de nouvelles perspectives et comble certaines lacunes de recherche. En nous concentrant sur le contexte algérien, nous avons apporté des connaissances spécifiques et des recommandations pratiques pour les entreprises du pays. Cependant, il est important de souligner que nos résultats ne sont pas généralisables à tous les contextes et qu'il est nécessaire de mener des études similaires dans d'autres pays et secteurs pour obtenir une vision plus globale.

Table des matières

Introduction générale	1
Chapitre 01 Revues de littérature sur le stress professionnel : Synthèse des recherches antérieures	4
Introduction	5
Section 01 : Une revue chronologique des études précédentes sur la gestion du stress professionnel	6
1. Les études menées avant 1980	6
1.1 L'étude de Hans Selye, la théorie du syndrome général d'adaptation (GAS), 1950.....	6
1.2 L'étude de Karasek et Theorell sur le modèle de demande-contrôle 1979.....	8
2. Les études menées dans la période 1980-2000	9
2.1 L'étude de Lazarus et Folkman en 1984.....	9
2.2 Les études menées par Cooper et Cartwright 1984, 1994 et 1997.....	10
3. Les études menées dans la période 2000-2010	11
3.1 L'étude menée par Van Der Klink et al. en 2001.....	11
3.2 L'étude de Podsakoff et al. en 2007.....	12
3.3 L'étude menée par Nielsen et al. en 2010.....	13
4. Les études menées de 2010-2023	14
4.1 « Le stress et la performance professionnelle : théorie, recherche et implications pour la pratique managériale » en 2013.....	15
4.2 "Intelligence émotionnelle, stress et performance chez les professionnels de la santé : une revue systématique" par Ruiz-Aranda et al. en 2015.....	15
4.3 « Burnout and work engagement: The JD-R approach » menée par Bakker et al. en 2019	16
4.4 L'étude menée par Shinta Mardewi, Irsan Tricahyadinata en 2023.....	18
Section 02 : Synthèse des études sur la gestion du stress professionnel en Algérie	26
I. Synthèses des études algériennes récentes sur la gestion du stress professionnel	26
1. "Le stress au travail dans le contexte algérien : Analyse exploratoire" par K. Megnounif et al. en 2017	27
2. "Le stress professionnel chez les travailleurs des centres d'appels en Algérie" par N.Sahraoui et al. en 2018.....	27
3. L'étude menée par Azaiez et Bouhouche en Algérie en 2019.....	28
4. Analyse théorique du stress au travail par Tillou Lallouna en 2023.....	29
5. D'autres études algériennes sur la gestion du stress professionnel.....	31

II. Etudes menées en Algérie sur la gestion du stress professionnel pendant la pandémie du COVID-19	
.....	
.....	33
1. L'étude menée par Sennouni et al. en 2020	33
2. L'étude menée par Bouzidi et al. en 2021	34
3. L'étude de Cherif et al. en 2021	35
4. L'étude de Baziz Amine et al. en 2023	36
Conclusion	39
Chapitre 02 Cadre théorique de la gestion du stress professionnel	
.....	39
Introduction	40
Section 01 : Etat de l'art sur le stress professionnel : Définitions et approches d'étude	41
I. Le stress professionnel : définitions, sources et conséquences	41
1. Définitions du stress professionnel	41
2. Typologie des sources de stress professionnel : organisationnelles, interpersonnelles, environnementales, personnelles	44
2.1 Sources organisationnelles du stress professionnel	45
2.2 Sources interpersonnelle du stress professionnel	48
2.3 Sources environnementales du stress professionnel	50
2.4 Sources personnelles du stress professionnel	51
3. Les conséquences du stress professionnel sur la santé et la performance des employés	53
3.1 Les conséquences du stress professionnel sur la santé des employés	54
3.2 Les conséquences du stress professionnel sur la performance des employés	56
3.2.1 Les conséquences négatives du stress professionnel sur la performance des employés	57
3.2.2 Les conséquences positives du stress professionnel sur la performance des employés	59
II. Les approches de gestion du stress professionnel	61
1. L'approche organisationnelle de la gestion du stress professionnel	61
1.1 Définition	62
1.2 Définitions de la gestion du stress professionnel selon l'approche organisationnelle	62
1.3 Les stratégies de la gestion du stress professionnel selon l'approche organisationnelle	63
2. L'approche individuelle de la gestion du stress professionnel	65
2.1 Définition de la gestion du stress professionnel selon l'approche individuelle	65
2.2 Les stratégies de la gestion du stress professionnel selon l'approche individuelle	66

Section 02 : Outils de mesure du stress professionnel et de ses impacts.....	67
I. Les outils de mesure du stress professionnel.....	67
1. Les questionnaires de stress professionnel	67
1.1 Modèle de Karasek.....	67
1.2 Modèle de Siegrist	68
1.3 Modèle de la conservation des ressources de Hobfoll	69
1.4 Modèle psychodynamique de Dejours	70
1.5 L'échelle de gestion du stress (Stress Management Competency Indicator Tool) de Cary Cooper et Sue Cartwright.....	71
2. Les entretiens individuels et les observations sur le lieu de travail.....	73
2.1 Les entretiens individuels.....	73
2.1.1 Définition d'un entretien.....	73
2.1.2 L'entretien comme un outil pour évaluer le stress professionnel.....	74
2.1.3 Les modèles des entretiens individuels	74
2.2 Les observations sur le lieu de travail.....	75
2.2.1 Définition des observations sur le lieu de travail	75
2.2.2 Les conditions des observations sur le lieu de travail.....	76
2.2.3 Méthode d'observation une situation de travail I Ta Ma Mi	76
II. Les outils de mesure de la performance professionnelle.....	78
1. Définitions de la performance professionnelle.....	78
2. Les composants de la performance professionnelle.....	79
3. Les outils de mesure de la performance professionnelle.....	80
3.1 L'Échelle de performance au travail de Nathan R. Kuncel et Sarah A.....	80
3.2 L'Échelle d'efficacité personnelle (Personal Efficacy Scale)	81
3.3 L'Échelle d'engagement organisationnel (Organizational Commitment Scale).....	82
3.4 L'Échelle de comportement au travail (Work Behavior Scale).....	82
4. Les facteurs modérateurs qui influent la performance professionnelle	83
Conclusion.....	85
Chapitre 03 Cadre méthodologique de l'étude empirique.....	85
Introduction	86
Section 01 : Cadre de l'étude empirique	87
I. Présentation de l'échantillon	87
1. Présentation de l'entreprise.....	87
1.1 Historique de l'entreprise	88

1.2	Siège social de l'entreprise	89
1.3	Les produits de l'entreprise	90
1.4	Activité, statut juridique et chiffre d'affaires de l'entreprise	91
1.5	L'organigramme de l'entreprise	94
2.	Description de l'échantillon	95
2.1	Méthode d'échantillonnage.....	95
2.1.1	Justification de l'échantillonnage.....	95
2.1.2	Taille de l'échantillon	96
2.1.3	Limitations de l'échantillonnage	96
2.2	Caractéristiques des participants	96
2.2.1	Le genre (sexe)	97
2.2.2	L'âge	97
2.2.3	Le degré hiérarchique	99
2.2.4	Ancienneté d'occupation de poste	100
II.	Méthode de collecte et d'analyse de données	102
1.	Description du questionnaire : Structure, variables mesurées et modèles.....	102
1.1	Structure du questionnaire	102
1.2	Variables mesurées et modèles utilisés	103
1.3	Limitations de chaque modèle.....	104
1.4	Les items de chaque variable.....	105
2.	Instruments de mesure.....	107
2.1	Fiabilité et validité de l'outil statistique de collecte de données (le questionnaire).....	107
2.2	Description de l'échantillon de recherche	107
2.3	La variance et le coefficient de variation.....	107
2.4	Le coefficient de corrélation	108
2.5	Le test de régression	108
	Section 02 : Analyse des données et résultats.....	109
I.	Analyse du questionnaire.....	109
1.	Test de coefficient Alpha de Cronbach.....	109
2.	La méthode de Bipartition	110
II.	Analyse de résultats	112
1.	La variance et le coefficient de variation	112
1.1	Analyse des fréquences.....	112
1.2	Analyse de dispersion pour chaque axe du questionnaire	113

2.	La corrélation entre les variables de l'étude	117
2.1	La corrélation entre la gestion organisationnelle du stress professionnel et la performance des employés	117
2.1.1	La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Charge de travail (CDT)	117
2.1.2	La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Contrôle décisionnel et autonomie (CDA)	118
2.1.3	La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Soutien social au travail (SST)	119
2.1.4	La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Récompenses (Rcp)	120
2.2	La corrélation entre la gestion individuelle du stress professionnel et la performance des employés	121
2.2.1	La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Stress individuel (SI)	121
2.2.2	La corrélation entre Evaluation de la performance (EVP) et Mécanismes de défense (MDD)	122
3.	Test de régression : Impact des variables de gestion du stress professionnel sur la performance	123
3.1	La régression entre la gestion organisationnelle du stress professionnel et la performance des employés	123
3.1.1	La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Charge de travail (CDT)	123
3.1.2	La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Contrôle décisionnel et autonomie (CDA)	125
3.1.3	La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Soutien social au travail (SST)	126
3.1.4	La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Récompenses (Rcp)	128
3.2	La régression entre la gestion individuelle du stress professionnel et la performance des employés	129
3.2.1	La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Stress individuel (SI)	129
3.2.2	La régression entre Evaluation de la performance (EVP) et Mécanismes de défense (MDD)	130
4.	Vérification de la validité des hypothèses	131

4.1	Hypothèse de la gestion organisationnelle du stress professionnel	133
4.1.1	La gestion du stress professionnel par la réduction de la charge de travail	133
4.1.2	La gestion du stress professionnel par l'augmentation du contrôle décisionnel et d'autonomie	133
4.1.3	La gestion du stress professionnel par l'instauration d'un soutien social adéquat .	134
4.1.4	La gestion du stress professionnel par la mise en place des récompenses appropriées	135
4.2	Hypothèse de la gestion individuelle du stress professionnel	136
4.3	Soutien l'hypothèse de la gestion individuelle du stress professionnel en analysant la section exploratrice du questionnaire.....	137
4.3.1	Les conséquences individuelles les plus fréquentes du stress professionnel.....	137
4.3.2	Les mécanismes de défenses suggérés par les employés.....	139
4.4	La validité de l'hypothèse principale	140
Conclusion.....		144
Conclusion générale		145

Bibliographie

1. Overages :

- Bandura, A. (2006). Guide for constructing self-efficacy scales. In F. Pajares & T. Urdan (Eds.), *Self-efficacy beliefs of adolescents*, Information Age Publishing.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*.
- Cox, T., & Griffiths, A. (1995). The nature and measurement of work-related stress: Theory and practice. In J. Langan-Fox & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Stress in the Occupations*, E. Elgar Publishing.
- Cox, T. & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: Theory and practice. In J. Barling, E.K. Kelloway & M.R. Frone (Eds.), *Handbook of work stress*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Folger, R., & Poole, M. S. (1984). *Conflict, bargaining, and mediation*. Jossey-Bass.
- Hansez, I., & Chmiel, N. (2010). Theories of occupational stress. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*, American Psychological Association.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*, Basic Books.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). Organisation du travail et stress. In *Encyclopédie de santé et de sécurité au travail de l'OIT*, Genève : Bureau international du travail.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Le stress et les processus de coping*. Éditions de Boeck Université.
- Meichenbaum, D. (1985). Stress inoculation training: A preventative and treatment approach. In J. Zeidner & N. S. Endler (Eds.), *Handbook of coping: Theory, research, applications*, Wiley.
- Nielsen, K., Skakon, J., & Knardahl, S. (2010) *Le stress au travail : mesurer et prévenir*, A. M. Työterveyslaitos, Helsinki, Finlande.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Sauter, S. L. (2003). Job stress interventions and the organization of work. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*, American Psychological Association, USA.

- Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (6th ed.). John Wiley & Sons.

2. Articles:

- Achour, N., & Yahiaoui, D. (2018). Évaluation du stress professionnel : entretiens individuels structurés, semi-structurés ou libres ? *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 68(4), 206-207.
- Amin, B., & al. (2023). Relationship between Coping Strategies and Burnout among Health and Safety Workers in an Algerian Refinery: The Moderating Role of COVID-19 Threat Perception. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 12(1), pp8
- Azaiez, M. A., & Bouhouche, L. (2019). Job stressors and coping strategies among Algerian public sector employees: An exploratory study. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 27(3), 1126-1136.
- Azevedo, C., & Almeida, M. C. (2019). Stress management at work: An individual approach. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 17(1), 62-68
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2019). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6, 63-89
- Bond, F., & Bunce, D. (2000). Job demands, job control, and psychological well-being among employed women and men in Sweden. *Work & Stress*, 14(2), 140.
- Bouzidi, A., Tiliouine, H., & Sennouni, S. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on the psychological well-being of Algerian workers: A proposed strategy for improvement. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 1-16.
- Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1996). Stress and strain at work: A review of the literature and framework for future research. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 107-140.
- Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1997). An intervention strategy for workplace stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 43(1), 7-16.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.

- D'Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78(1), 107-126.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of personality and social psychology*, 54(3), 466-475.
- Grawitch, M. J., Munz, D. C., & Kramer, T. J. (2003). Effects of member mood and proactive behaviors: Evidence for a group-level approach. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(3), 218–230.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513-524.
- House, J. S., & Rizzo, J. A. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational behavior and human performance*, 7(3), 467-505.
- Hurrell Jr, J. J., & McLaney, M. A. (1988). Exposure assessment in field investigations of occupational stress. *American Journal of Industrial Medicine*, 13(5), 600.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits--self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability--with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Kahn, R. L. (1973). Role ambiguity: A critical review. *Journal of Occupational Psychology*, 46(2), 97-110.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Kivimäki, M., Virtanen, M., Elovainio, M., & Kouvonen, A. (2006). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and environmental medicine*, 63(10), 664-671.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149.
- Kuncel, N. R., & Ones, D. S. (2016). The history, development, and future of cognitive ability testing for employment. *Journal of Applied Psychology*, 101(3), 345-361.
- Leka, S., Cox, T., & Jain, A. (2010). Using the HSE management standards to tackle stress-related work disability. *Occupational Medicine*, 60(4), 294-296.
- Leka, S., Hassard, J., Jain, A., & Makrinov, N. (2015). Managing health and safety in the workplace: An international survey. *Occupational Medicine*, 65(9), 747-749.

- Leka, S., Hassard, J., Jain, A., & Makrinov, N. (2015). The role of policy for the management of psychosocial risks at work in the European Union. *Safety and health at work*, 6(4), 259-267.
- Li, J., Yang, W., Liu, P., Xu, Z., & Cho, S. I. (2004). Psychometric evaluation of the Chinese (mainland) version of Job Content Questionnaire: a study in university hospitals. *Industrial Health*, 42(2), 260-267.
- Liu, Y., Tanaka, H., Oda, S., & Kawakami, N. (2013). Relationship between prior mental disorders and present stress among workers: Findings from the baseline survey of the Japan Work Stress and Health Cohort Study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 190-197.
- Mardewi, S., & Tricahyadinata, I. (2023). The effect of work stress and work conflict and social support on nurse performance. *INOVASI*, 19(1), 23-34.
- M. Boukhalifa, S. Abadlia, and A. Abada-Bendib. (2019). "Stress professionnel chez les enseignants universitaires algériens : Étude exploratoire." *Revue de l'Education, de la Formation et du Développement*, vol. 2, no. 2, pp. 33-47.
- Megnounif, K., Aberkane, T., & Mekki, A. (2017). Le stress au travail dans le contexte algérien: Analyse exploratoire. *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 106(3), 4-20.
- Melchior, M. (2014). Les entretiens cliniques pour la prévention des risques psychosociaux au travail: Enjeux et perspectives. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 75(2), 130.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- N. Hammami, A. Ammari, and S. Abada-Bendib. (2018). "Le stress professionnel chez les travailleurs de l'hôtellerie en Algérie : Étude exploratoire." *La Presse Médicale*, vol. 47, no. 9, pp. e163-e170.
- Parker, S. K., Hülsheger, U. R., & Lievens, F. (2013). "Stress and Job Performance: Theory, Research, and Implications for Managerial Practice". *Sage Journals*, 60(5), 551-565.
- Ployhart, R. E., & Vandenberg, R. J. (2010). Longitudinal research: The theory, design, and analysis of change. *Journal of Management*, 36(1), 96.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2007). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Resource Management Review*, 17(2), 127-138.

- Ruiz-Aranda, D., Extremera, N., & Pineda-Galán, C. (2015). Emotional intelligence, stress and performance in healthcare professionals: A systematic review. *Journal of Healthcare Quality Research*, 30(1), 115-125
- Sahraoui, N., Kherbouche, R., & Boukhari, S. (2018). Le stress professionnel chez les travailleurs des centres d'appels en Algérie. *Journal of Applied Business Research*, 34(5), 915-925.
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell Jr, J. J., Levi, L., & Keita, G. P. (1990). Job control and worker health. Wiley Online Library.
- Sauter, S. L., Hurrell Jr, J. J., & Murphy, L. R. (1990). Prevention of work-related psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *American Psychologist*, 45(10), 1146-1158.
- Saks, A. M. (2014). On the connection between rewards and intrinsic motivation: The psychological underpinnings of rewards and their effects. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 55(2), 75-82.
- Sennouni, S., Tiliouine, H., & Bouzidi, A. (2020). Coping strategies and their relationships to burnout among health and safety workers in an Algerian refinery: The moderating role of COVID-19 threat perception.
- Shockley, K. M., Douek, J., Smith, K. G., & French, K. A. (2017). The costs of poor health habits and the benefits of healthy behavior: The effects of duty-related stressors and work-family conflict. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(4), 419–429.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort–reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*, 58(8), 1483-1499.
- Steptoe, A., Cropley, M., Griffith, J., & Joeke, K. (1999). The influence of life stress on the cortisol response to acute psychosocial stress and on the response to restoration of eustress. *Biological psychology*, 52(2), 141-156.
- Tillou, L. (2023). Analyse théorique du stress au travail. *Journal of social protection research*, 3(2), 76-91.
- Toker, S., & Biron, M. (2012). Job burnout and depression: Unraveling their temporal relationship and considering the role of physical activity. *Journal of applied psychology*, 97(3), 699-710.

- Uysal, N., & Satici, S. A. (2015). The benefits of stress for human performance: A meta-analysis of positive stressors. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(4), 518-527.
- Van Der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B., Schene, A. H., & Van Dijk, F. J. H. (2001). Intervention en milieu de travail pour gérer le stress lié au travail: une revue systématique. *Psychologie du travail et des organisations*, 7, 317-338.
- Yerkes, R. M., & Dodson, J. D. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. *Journal of comparative neurology and psychology*, 18(5), 459-482.
- Z. Djaballah, N. Boukhelkhal, and N. Boudinar. (2019). "Évaluation du stress professionnel chez les travailleurs de la santé en Algérie." *Revue d'Epidémiologie et de Santé Publique*, vol. 67, no. 3, pp. 175-181.

3. Sites Web:

- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). (2014). Le stress au travail : un défi collectif. <https://osha.europa.eu/fr/publications/reports/teaser-stress-fr> (consulté le 17/02/2023).
- American Psychological Association (APA). (2020). Stress in the workplace. <https://www.apa.org/topics/work-stress> (consulté le 17/03/2023).
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST). (2011). Stress au travail. <https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html> (consulté le 06/03/2023).
- Institut Numérique. (2012, 19 novembre). Présentation NAFTAL. Récupéré le 17 mai 2023, de <https://www.institut-numerique.org/chapitre-i-presentation-de-naftalspa-50b75032bb39d>
- NAFTAL. (s.d.). À propos de Naftal: Branche GPL. Récupéré le 17 mai 2023, de <https://www.naftal.dz/fr/>
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). (1999). Stress at work. <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101> (consulté le 30/03/2023).
- Organisation internationale du travail. (1986). Protection de la santé mentale au travail. Récupéré de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/-safework/documents/normativeinstrument/wcms_108554.pdf (consulté le 07/04/2023).
- Santé et sécurité au travail Québec. (2018). Stress et santé psychologique au travail : Quels liens ? Quelles solutions ? [Brochure]. <https://www.csst.qc.ca/prevention/reptox/Pages/brochures-sur-le-stress.aspx> (consulté le 09/04/2023).
- Tenders DZ. (2021, 24 février). Branche Naftal. Récupéré le 17 mai 2023, de <https://www.tenders-dz.com>
- World Health Organization. (2021). Work-related stress. Récupéré de https://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/ (consulté le 14/02/2023).

Annexes

1. Le questionnaire utilisé dans l'étude

Questionnaire GSP et performance des employés

Cher employé de **Naftal District GPL Tlemcen**,

Nous vous remercions de participer à cette enquête sur la gestion du stress professionnel et son impact sur la performance des employés. Cette étude vise à mieux comprendre les sources de stress professionnel et comment cela peut affecter votre santé physique et mentale, ainsi que votre performance professionnelle. Votre participation est volontaire et toutes les informations recueillies resteront confidentielles. Vos réponses nous aideront à identifier les domaines dans lesquels nous pouvons améliorer la gestion du stress professionnel pour les employés de Naftal District GPL Tlemcen.

Nous vous encourageons à répondre honnêtement et aussi complètement que possible. Merci encore pour votre participation. Vos réponses sont très précieuses et feront l'objet d'un traitement purement scientifique.

1. Sexe :
2. Âge :
3. Poste occupé :
4. Ancienneté d'occupation :

5. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la déclaration suivante? (soit **1: pas du tout d'accord** et **5 : tout à fait d'accord**)

Axe 01 : Charge de travail (CDT)	1	2	3	4	5
Je travaille à un rythme très soutenu.					
Mon travail exige beaucoup d'efforts mentaux.					
Mon travail exige une grande concentration.					
Je travaille souvent dans des positions fatigantes.					
Je fais des efforts physiques importants dans mon travail.					
Je considère mon travail comme du stressant.					
Mon poste occupé exige de prendre des décisions rapides et précises.					
Mes tâches nécessitent un grand sens de l'organisation et une bonne gestion de temps.					

6. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la déclaration suivante? (soit **1: pas du tout d'accord** et **5 : tout à fait d'accord**)

Axe 02 : Contrôle décisionnel et autonomie (CDA)	1	2	3	4	5
Je peux apprendre des nouvelles choses dans mon travail.					
Je peux choisir les méthodes de travail que je veux utiliser.					
J'ai la possibilité de prendre des décisions sur mon travail.					
Je peux décider comment organiser mon travail.					
Mon travail nécessite une supervision constante.					

7. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la déclaration suivante? (soit **1: pas du tout d'accord** et **5 : tout à fait d'accord**)

Axe 04 : Soutien social au travail (SST)	1	2	3	4	5
Mon supérieur est prêt à aider quand j'ai des problèmes.					
Mes collègues sont solidaires et s'entraident.					
J'ai des amis au travail.					
Je peux compter sur mes collègues pour m'aider lorsque j'ai besoin d'aide.					
J'ai un bon contact avec mes supérieurs.					
Je me sens apprécié(e) et valorisé(e) par mes collègues et mes supérieurs hiérarchiques pour mon travail.					

8. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la déclaration suivante? (soit **1: pas du tout d'accord** et **5 : tout à fait d'accord**)

Axe 05 : Récompenses	1	2	3	4	5
Je suis satisfait(e) de mes perspectives de carrière.					
Je reçois une rémunération satisfaisante pour mon travail.					
Je reçois des commentaires positifs sur mon travail.					
Je reçois des promotions régulières.					
Je suis satisfait(e) de mes avantages sociaux (assurance maladie, congés payés, etc.).					

9. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la déclaration suivante? (soit **1: pas du tout d'accord** et **5 : tout à fait d'accord**).

Axe 03 : Stress Individuel (SI)	1	2	3	4	5
Je suis souvent sous pression ou j'ai l'impression d'être en urgence dans mon travail.					
Les interactions sociales avec mes collègues ou les clients me stressent souvent.					
J'ai peur de ne pas répondre aux attentes de mon supérieure hiérarchique ou du client.					
Les changements ou l'incertitude dans mon travail me stressent souvent.					
J'ai du mal à équilibrer ma vie professionnelle et ma vie privée, ce qui me stresse.					
Je ressens de la frustration ou de l'irritation dans mon travail.					

10. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la déclaration suivante? (soit **1: pas du tout d'accord** et **5 : tout à fait d'accord**)

Axe 06 : Mécanismes de défense (MDD)	1	2	3	4	5
Je tends à m'isoler ou à éviter les autres lorsque je suis confronté(e) à des situations stressantes.					
Je préfère parler à un collègue ou à un ami plutôt que de faire face directement aux problèmes au travail.					
Je trouve du réconfort dans des activités de distraction, comme faire du sport ou regarder des films.					
Je fais souvent des blagues ou de l'humour pour cacher mes sentiments de stress ou d'anxiété.					

11. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la déclaration suivante? (soit **1: pas du tout d'accord** et **5 : tout à fait d'accord**)

Axe 07 : Évaluation de la performance (EVP)	1	2	3	4	5
Je suis satisfait(e) de ma performance globale dans mon travail.					
Ma performance répond aux attentes de mon supérieure hiérarchique.					
Je suis capable de remplir les tâches qui me sont assignées.					
Je suis efficace dans l'accomplissement de mon travail exigé.					
Je trouve souvent des solutions pour les problèmes rencontrés dans mon travail.					
Je maîtrise bien mon travail.					

12. Quelles sont les conséquences les plus fréquentes de votre stress au travail ?

- Baisse de la productivité
- Difficulté à se concentrer
- Augmentation des erreurs ou des accidents
- Perte de motivation
- Amélioration de la performance et de la créativité
- Autre : _____

13. Comment la direction pourrait-elle vous aider à mieux gérer votre stress au travail ?

- En offrant des formations sur la gestion du stress.
- En proposant des activités de bien être comme des séances de sport.
- En réduisant la charge de travail.
- En donnant des récompenses monétaires supplémentaires.
- En offrant un soutien émotionnel, comme des services de counseling ou de coaching.
- Autre : _____

2. Répétitions des réponses aux questions du questionnaire

Les Questions	Les réponses	Nombre	%
[Je travaille à un rythme très soutenu.]	pas du tout d'accord	23	22%
	pas d'accord	15	14%
	neutre	21	20%
	d'accord	18	17%
	tout à fait d'accord	29	27%
	Total	106	100%
[Mon travail exige beaucoup d'efforts mentaux.]	pas du tout d'accord	9	8%
	pas d'accord	21	20%
	neutre	19	18%
	d'accord	21	20%
	tout à fait d'accord	36	34%
	Total	106	100%
[Mon travail exige une grande concentration.]	pas du tout d'accord	11	10%
	pas d'accord	9	8%
	neutre	8	8%
	d'accord	32	30%
	tout à fait d'accord	46	43%
	Total	106	100%
[Je travaille souvent dans des positions fatigantes.]	pas du tout d'accord	23	22%
	pas d'accord	29	27%
	neutre	15	14%
	d'accord	16	15%
	tout à fait d'accord	23	22%
	Total	106	100%
[Je fais des efforts physiques importants dans mon travail.]	pas du tout d'accord	37	35%
	pas d'accord	32	30%
	neutre	17	16%
	d'accord	6	6%
	tout à fait d'accord	14	13%
	Total	106	100%
[Je considère mon travail comme du stressant]	pas du tout d'accord	24	23%
	pas d'accord	22	21%
	neutre	23	22%
	d'accord	17	16%
	tout à fait d'accord	20	19%
	Total	106	100%
[Mon poste exige de prendre des	pas du tout d'accord	17	16%
	pas d'accord	10	9%
	neutre	13	12%

décisions rapides et précises.]	d'accord	33	31%
	tout à fait d'accord	33	31%
	Total	106	100%
[Mes tâches nécessitent un grand sens de l'organisation et une bonne gestion de temps.]	pas du tout d'accord	9	8%
	pas d'accord	7	7%
	neutre	11	10%
	d'accord	29	27%
	tout à fait d'accord	50	47%
	Total	106	100%
[Je peux apprendre des nouvelles choses dans mon travail.]	pas du tout d'accord	14	13%
	pas d'accord	19	18%
	neutre	10	9%
	d'accord	35	33%
	tout à fait d'accord	28	26%
	Total	106	100%
[Je peux choisir les méthodes de travail que je veux utiliser.]	pas du tout d'accord	17	16%
	pas d'accord	16	15%
	neutre	18	17%
	d'accord	32	30%
	tout à fait d'accord	23	22%
	Total	106	100%
[J'ai la possibilité de prendre des décisions sur mon travail.]	pas du tout d'accord	21	20%
	pas d'accord	15	14%
	neutre	16	15%
	d'accord	31	29%
	tout à fait d'accord	23	22%
	Total	106	100%
[Je peux décider comment organiser mon travail.]	pas du tout d'accord	11	10%
	pas d'accord	6	6%
	neutre	15	14%
	d'accord	36	34%
	tout à fait d'accord	38	36%
	Total	106	100%
[Mon travail nécessite une supervision constante.]	pas du tout d'accord	23	22%
	pas d'accord	18	17%
	neutre	11	10%
	d'accord	26	25%
	tout à fait d'accord	28	26%
	Total	106	100%
[Je suis souvent sous pression ou j'ai l'impression d'être en urgence dans mon travail.]	pas du tout d'accord	29	27%
	pas d'accord	13	12%
	neutre	19	18%
	d'accord	21	20%
	tout à fait d'accord	24	23%

	Total	106	100%
[Les interactions sociales avec mes collègues ou les clients me stressent souvent.]	pas du tout d'accord	42	40%
	pas d'accord	16	15%
	neutre	15	14%
	d'accord	17	16%
	tout à fait d'accord	16	15%
	Total	106	100%
[J'ai peur de ne pas répondre aux attentes de mon supérieure hiérarchique ou du client.]	pas du tout d'accord	48	45%
	pas d'accord	9	8%
	neutre	11	10%
	d'accord	23	22%
	tout à fait d'accord	15	14%
	Total	106	100%
[Les changements ou l'incertitude dans mon travail me stressent souvent.]	pas du tout d'accord	30	28%
	pas d'accord	12	11%
	neutre	13	12%
	d'accord	30	28%
	tout à fait d'accord	21	20%
	Total	106	100%
[J'ai du mal à équilibrer ma vie professionnelle et ma vie privée, ce qui me stresse.]	pas du tout d'accord	35	33%
	pas d'accord	12	11%
	neutre	17	16%
	d'accord	15	14%
	tout à fait d'accord	27	25%
	Total	106	100%
[Je ressens de la frustration ou de l'irritation dans mon travail.]	pas du tout d'accord	43	41%
	pas d'accord	20	19%
	neutre	22	21%
	d'accord	12	11%
	tout à fait d'accord	9	8%
	Total	106	100%
[Mon supérieur est prêt à aider quand j'ai des problèmes.]	pas du tout d'accord	8	8%
	pas d'accord	7	7%
	neutre	15	14%
	d'accord	33	31%
	tout à fait d'accord	43	41%
	Total	106	100%
[Mes collègues sont solidaires et s'entraident.]	pas du tout d'accord	9	8%
	pas d'accord	12	11%
	neutre	12	11%
	d'accord	31	29%
	tout à fait d'accord	42	40%
	Total	106	100%
	pas du tout d'accord	16	15%

[J'ai des amis au travail.]	pas d'accord	8	8%
	neutre	9	8%
	d'accord	30	28%
	tout à fait d'accord	43	41%
	Total	106	100%
[Je peux compter sur mes collègues pour m'aider lorsque j'ai besoin d'aide.]	pas du tout d'accord	12	11%
	pas d'accord	7	7%
	neutre	13	12%
	d'accord	25	24%
	tout à fait d'accord	49	46%
Total	106	100%	
[J'ai un bon contact avec mes supérieurs.]	pas du tout d'accord	9	8%
	pas d'accord	7	7%
	neutre	15	14%
	d'accord	32	30%
	tout à fait d'accord	43	41%
Total	106	100%	
[Je me sens apprécié(e) et valorisé(e) par mes collègues et mes supérieurs hiérarchiques pour mon travail.]	pas du tout d'accord	9	8%
	pas d'accord	4	4%
	neutre	22	21%
	d'accord	29	27%
	tout à fait d'accord	42	40%
Total	106	100%	
[Je me sens apprécié(e) et valorisé(e) par mes collègues et mes supérieurs hiérarchiques pour mon travail.]	pas du tout d'accord	9	8%
	pas d'accord	4	4%
	neutre	22	21%
	d'accord	29	27%
	tout à fait d'accord	42	40%
Total	106	100%	
[Je suis satisfait(e) de mes perspectives de carrière.]	pas du tout d'accord	4	4%
	pas d'accord	7	7%
	neutre	12	11%
	d'accord	36	34%
	tout à fait d'accord	47	44%
Total	106	100%	
[Je reçois une rémunération satisfaisante pour mon travail.]	pas du tout d'accord	3	3%
	pas d'accord	8	8%
	neutre	17	16%
	d'accord	38	36%
	tout à fait d'accord	40	38%
Total	106	100%	
	pas du tout d'accord	9	8%
	pas d'accord	10	9%
	neutre	26	25%

[Je reçois des commentaires positifs sur mon travail.]	d'accord	33	31%
	tout à fait d'accord	28	26%
	Total	106	100%
[Je reçois des promotions régulières.]	pas du tout d'accord	41	39%
	pas d'accord	33	31%
	neutre	19	18%
	d'accord	8	8%
	tout à fait d'accord	5	5%
	Total	106	100%
[Je suis satisfait(e) de mes avantages sociaux (assurance maladie, congés payés, etc.).]	pas du tout d'accord	8	8%
	pas d'accord	27	25%
	neutre	20	19%
	d'accord	28	26%
	tout à fait d'accord	23	22%
	Total	106	100%
[Je tends à m'isoler ou à éviter les autres lorsque je suis confronté(e) à des situations stressantes.]	pas du tout d'accord	16	15%
	pas d'accord	16	15%
	neutre	20	19%
	d'accord	23	22%
	tout à fait d'accord	31	29%
	Total	106	100%
[Je préfère parler à un collègue ou à un ami plutôt que de faire face directement aux problèmes au travail.]	pas du tout d'accord	18	17%
	pas d'accord	24	23%
	neutre	20	19%
	d'accord	22	21%
	tout à fait d'accord	22	21%
	Total	106	100%
[Je trouve du réconfort dans des activités de distraction, comme faire du sport ou regarder des films.]	pas du tout d'accord	11	10%
	pas d'accord	17	16%
	neutre	23	22%
	d'accord	26	25%
	tout à fait d'accord	29	27%
	Total	106	100%
[Je fais souvent des blagues ou de l'humour pour cacher mes sentiments de stress ou d'anxiété.]	pas du tout d'accord	17	16%
	pas d'accord	13	12%
	neutre	20	19%
	d'accord	30	28%
	tout à fait d'accord	26	25%
	Total	106	100%
[Je suis satisfait(e) de ma performance globale dans mon]	pas du tout d'accord	2	2%
	pas d'accord	2	2%
	neutre	18	17%
	d'accord	33	31%

travail.]	tout à fait d'accord	51	48%
	Total	106	100%
[Ma performance répond aux attentes de mon supérieure hiérarchique.]	pas du tout d'accord	3	3%
	pas d'accord	2	2%
	neutre	13	12%
	d'accord	33	31%
	tout à fait d'accord	55	52%
	Total	106	100%
[Je suis capable de remplir les tâches qui me sont assignées.]	pas du tout d'accord	1	1%
	pas d'accord	0	0%
	neutre	10	9%
	d'accord	24	23%
	tout à fait d'accord	71	67%
	Total	106	100%
[Je suis efficace dans l'accomplissement de mon travail exigé.]	pas du tout d'accord	1	1%
	pas d'accord	3	3%
	neutre	6	6%
	d'accord	22	21%
	tout à fait d'accord	74	70%
	Total	106	100%
[Je trouve souvent des solutions pour les problèmes rencontrés dans mon travail.]	pas du tout d'accord	2	2%
	pas d'accord	7	7%
	neutre	8	8%
	d'accord	34	32%
	tout à fait d'accord	55	52%
	Total	106	100%
[Je maîtrise bien mon travail.]	pas du tout d'accord	1	1%
	pas d'accord	2	2%
	neutre	8	8%
	d'accord	31	29%
	tout à fait d'accord	64	60%
	Total	106	100%

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

3. La variance et le coefficient de variation pour le questionnaire

	Moyenne	Ecart type	Variance	coefficient de variation
[Je travaille à un rythme très soutenu.]	3,14	1,51	2,28	48%
[Mon travail exige beaucoup d'efforts mentaux.]	3,51	1,36	1,85	39%
[Mon travail exige une grande concentration.]	3,88	1,34	1,78	34%
[Je travaille souvent dans des positions fatigantes.]	2,88	1,47	2,17	51%
[Je fais des efforts physiques importants dans mon travail.]	2,32	1,36	1,84	58%
[Je considère mon travail comme du stressant]	2,88	1,43	2,03	50%
[Mon poste exige de prendre des décisions rapides et précises.]	3,52	1,43	2,04	41%
[Mes tâches nécessitent un grand sens de l'organisation et une bonne gestion de temps.]	3,98	1,27	1,62	32%
[Je peux apprendre des nouvelles choses dans mon travail.]	3,42	1,39	1,94	41%
[Je peux choisir les méthodes de travail que je veux utiliser.]	3,26	1,38	1,91	42%
[J'ai la possibilité de prendre des décisions sur mon travail.]	3,19	1,44	2,08	45%
[Je peux décider comment organiser mon travail.]	3,79	1,28	1,63	34%
[Mon travail nécessite une supervision constante.]	3,17	1,53	2,33	48%
[Je suis souvent sous pression ou j'ai l'impression d'être en urgence dans mon travail.]	2,98	1,53	2,34	51%
[Les interactions sociales avec mes collègues ou les clients me stressent souvent.]	2,52	1,51	2,29	60%
[J'ai peur de ne pas répondre aux attentes de mon supérieur hiérarchique ou du client.]	2,51	1,57	2,46	63%
[Les changements ou	3,00	1,53	2,34	51%

[l'incertitude dans mon travail me stressent souvent.]				
[J'ai du mal à équilibrer ma vie professionnelle et ma vie privée, ce qui me stresse.]	2,88	1,61	2,60	56%
[Je ressens de la frustration ou de l'irritation dans mon travail.]	2,28	1,33	1,77	58%
[Mon supérieur est prêt à aider quand j'ai des problèmes.]	3,91	1,22	1,50	31%
[Mes collègues sont solidaires et s'entraident.]	3,80	1,31	1,70	34%
[J'ai des amis au travail.]	3,72	1,45	2,09	39%
[Je peux compter sur mes collègues pour m'aider lorsque j'ai besoin d'aide.]	3,87	1,37	1,87	35%
[J'ai un bon contact avec mes supérieurs.]	3,88	1,26	1,58	32%
[Je me sens apprécié(e) et valorisé(e) par mes collègues et mes supérieurs hiérarchiques pour mon travail.]	3,86	1,23	1,51	32%
[Je suis satisfait(e) de mes perspectives de carrière.]	4,08	1,08	1,16	26%
[Je reçois une rémunération satisfaisante pour mon travail.]	3,98	1,05	1,10	26%
[Je reçois des commentaires positifs sur mon travail.]	3,58	1,22	1,48	34%
[Je reçois des promotions régulières.]	2,08	1,14	1,30	55%
[Je suis satisfait(e) de mes avantages sociaux (assurance maladie, congés payés, etc.).]	3,29	1,27	1,62	39%
[Je tends à m'isoler ou à éviter les autres lorsque je suis confronté(e) à des situations stressantes.]	3,35	1,43	2,04	43%
[Je préfère parler à un collègue ou à un ami plutôt que de faire face directement aux problèmes au travail.]	3,06	1,40	1,96	46%
[Je trouve du réconfort dans des activités de distraction, comme	3,42	1,32	1,75	39%

[Je trouve du réconfort dans des activités de distraction, comme faire du sport ou regarder des films.]	3,42	1,32	1,75	39%
[Je fais souvent des blagues ou de l'humour pour cacher mes sentiments de stress ou d'anxiété.]	3,33	1,39	1,94	42%
[Je suis satisfait(e) de ma performance globale dans mon travail.]	4,22	0,93	0,86	22%
[Ma performance répond aux attentes de mon supérieure hiérarchique.]	4,27	0,95	0,91	22%
[Je suis capable de remplir les tâches qui me sont assignées.]	4,55	0,74	0,55	16%
[Je suis efficace dans l'accomplissement de mon travail exigé.]	4,56	0,81	0,65	18%
[Je trouve souvent des solutions pour les problèmes rencontrés dans mon travail.]	4,25	0,99	0,97	23%
[Je maîtrise bien mon travail.]	4,46	0,79	0,63	18%

Source : Résultats du logiciel SPSS version 23

4. Interprétations du test de régression pour les 4 variables restantes

- **Soutien social au travail (SST) :**

Les résultats du modèle de régression indiquent que le coefficient non standardisé de la variable "soutien social sur la performance" est de 0,256, avec une erreur standard de 0,106. Le coefficient standardisé (Bêta) est également de 0,256.

Le test de t a révélé que le coefficient de régression pour le soutien social sur la performance est significatif, avec une valeur de t de 2,258 et une valeur de p de 0,015.

Cela indique que le soutien social au travail a un impact statistiquement significatif sur la performance des individus.

L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $Y = 1,862 + 0,256X$. Cela signifie que pour chaque unité d'augmentation du soutien social au travail (X), la performance (Y) augmente de 0,256 unité.

En résumé, ces résultats suggèrent que le soutien social au travail a un effet positif et significatif sur la performance des individus. Plus le soutien social est élevé, plus la performance est susceptible d'être améliorée. Il est donc recommandé aux organisations de promouvoir et de renforcer le soutien social au travail afin d'optimiser la performance des employés.

- **Récompenses (Rcp) :**

Les résultats du test de t indiquent que la constante a une valeur de 6,585 et les récompenses ont une valeur de 1,115, avec une valeur de p de 0,000 pour les deux coefficients. Cela signifie que les récompenses ont un impact statistiquement significatif sur la performance au niveau de signification de 5%.

L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $Y = 1,775 + 0,582X$. Cela signifie que pour chaque unité d'augmentation des récompenses (X), la performance (Y) augmente de 0,582 unité.

En conclusion, les résultats suggèrent qu'il existe une relation positive et significative entre les récompenses et la performance des individus. Les récompenses ont un impact favorable sur la performance, et il est donc recommandé aux organisations d'accorder une attention particulière aux systèmes de récompenses afin de motiver les employés et d'améliorer leur performance.

- **Stress individuel (SI) :**

Les coefficients standardisés (Bêta) mesurent l'impact relatif de chaque variable sur la performance. Dans ce cas, l'évaluation de stress n'a pas de coefficient standardisé indiqué. Les résultats du test de t indiquent que la constante a une valeur de 4,523 et le stress individuel a une valeur de 1,009, avec une valeur de p de 0,011. Cela signifie que le stress individuel a un impact statistiquement significatif sur la performance au niveau de signification de 5%.

L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $Y = 1,662 - 0,045X$
Cela signifie que pour chaque unité d'augmentation du stress individuel (X), la performance (Y) diminue de 0,045 unité.

- **Mécanismes de défense (MDD) :**

Les coefficients standardisés (Bêta) mesurent l'impact relatif de chaque variable sur la performance. Dans ce cas, le coefficient standardisé pour la variable "Mécanismes de défense" n'est pas indiqué.

Les résultats du test de t indiquent que la constante a une valeur de 3,399 et le coefficient pour la variable "Mécanismes de défense" a une valeur de 0,823, avec une valeur de p de 0,020. Cela signifie que la variable "Mécanismes de défense" a un impact statistiquement significatif sur la performance au niveau de signification de 5%.

L'équation de régression linéaire obtenue est la suivante : $Y = 1,119 + 0,089X$. Cela signifie que pour chaque unité d'augmentation de la variable "Mécanismes de défense" (X), la performance (Y) augmente de 0,089 unité.

Veillez noter que les valeurs de p (0,000 pour la constante et 0,020 pour la variable "Mécanismes de défense") indiquent la significativité statistique des coefficients.