

GESTION PSYCHOLOGIQUE DE STRESS EN MILIEU PROFESSIONNEL ET PREVENTION

PSYCHOLOGICAL MANAGEMENT OF STRESS IN THE WORKPLACE AND PREVENTION

KHAKE KABUO Marthe

Professeur

Département de Psychologie, Université de Kinshasa

République Démocratique du Congo

makhakekabuo@gmail.com

BIO NGBATO Dieu merci

Doctorant

Département de Psychologie, Université de Kinshasa

République Démocratique du Congo

bodieumerci@gmail.com

Date de soumission : 12/09/2022

Date d'acceptation : 20/11/2022

Pour citer cet article :

KHAKE KABUO M. & BIO NGBATO D. (2022) «GESTION PSYCHOLOGIQUE DE STRESS EN MILIEU PROFESSIONNEL ET PREVENTION», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 5 : Numéro 4 » pp : 906 - 922

Résumé

Le rythme de notre vie moderne ne cesse de s'accélérer et l'univers dans lequel nous vivons se complexifie. Le stress, notamment celui lié au monde du travail est un phénomène grandissant dans notre société et touche incontestablement tous les secteurs d'activités et toutes catégories professionnelles.

De nos jours, le stress au travail provient de multiples sources : rendement attendu, conflit, charge de travail, manque de temps, manque d'autonomie, environnement de travail (bruits), perfectionnisme, urgences, déséquilibre entre la vie personnelle et le travail, etc. Plusieurs éléments en sont responsables, dont une pression soutenue, ce qui n'est pas sans conséquence. De ce qui précède, nous allons présenter dans le contenu de notre article, les investigations menées au sein d'une entreprise publique congolaise dénommée Office National de Café (ONC) en sigle. L'échantillon est constitué de 50 sujets extraits de la population infinie de la Direction Générale de l'ONC/Kinshasa. Cette étude poursuit les objectifs suivants : relever les indicateurs ou les signaux de stress sur le plan psychologique, relever les causes et les conséquences de stress et définir les stratégies de prévention de stress dans une organisation.

Mots clés : Gestion ; Prévention ; Stress ; Psychologique ; Milieu Professionnel.

Abstract

The pace of modern life is constantly accelerating and the world in which we live is becoming more complex. Stress, particularly that linked to the world of work, is a growing phenomenon in our society and unquestionably affects all sectors of activity and all professional categories.

Nowadays, stress at work comes from many sources: expected performance, conflict, workload, lack of time, lack of autonomy, work environment (noise), perfectionism, urgency, imbalance between personal life and work, etc. Several elements are responsible, including sustained pressure, which is not without consequences. From the above, we will present in the content of our article, the investigations carried out within a Congolese public company called Office National de Café (ONC) in acronym. The sample consists of 50 subjects extracted from the infinite population of the General Management of the ONC/Kinshasa. This study has the following objectives: to identify the indicators or signals of stress on the psychological level, to identify the causes and consequences of stress and to define the strategies of stress prevention in an organization.

Key words: Management; Prevention; Stress; Psychological; Professional environment.

Introduction

D'après la théorie psychosociale ; on entend par « stress » une interdépendance entre culture-personnalité de stress. Ces termes s'influencent positivement ou négativement dans l'être humain. Les découvertes anthropologiques affirment que la personnalité est influencée profondément par la culture, qui a permis de comprendre la personne stressée non seulement en fonction de sa dynamique intrapsychique mais en tant que membre d'une communauté, soumis aux influences de son milieu socioculturel (Guimond, 2010).

D'après le Dictionnaire de psychologie (Sillamy, 1991), le stress c'est un ensemble de perturbations biologiques et psychiques provoquées par une agression quelconque sur un organisme et des réponses à celui-ci. Moger (1990), a défini le stress comme une réponse de l'organisme exposé à des situations potentiellement nocives, tantôt comme les résultats d'une interaction entre l'individu et son environnement tantôt comme la conséquence d'une transaction dynamique entre l'individu et la situation.

Le stress peut également être défini comme étant un syndrome d'adaptation à un ensemble de perturbations émotionnelles, physiologiques, psychologiques ou sociales (<http://www.fursonstress.org/stress-au-travail.html>). A ce stade, il apparaît que le rôle de la personnalité soit fondamental pour comprendre les mécanismes qui régissent la perception du stress. D'une manière spécifique, le stress lié au travail ou le stress socioprofessionnel est l'ensemble des réactions que les employés peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et à des pressions professionnelles ne correspondant pas à leurs connaissances et à leurs capacités et qui peuvent remettre en cause leurs aptitudes à résister (www.reflexologie-tours.fr).

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé « OMS » (2013), le stress socioprofessionnel est un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs qui s'accompagne de plaintes ou disfonctionnement au niveau physique, psychique et social. C'est aussi un état de trouble psychique et physique résultant d'un traumatisme que subissent tous les travailleurs dans le milieu de travail. On parle également de stress au travail lorsqu'une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre (www.trapec.com).

En effet, dosé bien le stress permet aux travailleurs de donner le meilleur d'eux-mêmes pour agir et mener à bien leurs projets. Le niveau optimal de stress est appelé aussi « zone de confort » est la dose de stress, biologiquement nécessaire à chacun pour se sentir en harmonie avec sa personnalité, ses caractères et son environnement. Ce niveau est variable d'un

individu à un autre (www.scribd.com). Toute analyse du stress montre que d'une manière générale, deux sources sont en influence.

- Les facteurs stressants ce sont des circonstances de l'environnement qui provoquent : Il y a la famille, le travail et les recherches, etc.
- Les réponses aux stress qui sont des réactions des individus face aux agents stresseurs c'est-à-dire le stress provoqué par l'individu lui-même, par sa manière d'appréhender et de résoudre les problèmes auxquels, il est confronté.

En République Démocratique du Congo, les agents des entreprises publiques en particulier sont butés aux multiples problèmes socioprofessionnels générateur de stress. Dans la présente étude qui concerne l'Office National de Café, l'une des entreprises publiques congolaises soulève les questions suivantes :

- Quel type de problème générateur de stress socioprofessionnel auquel les agents de l'Office National de Café sont-ils confrontés ?
- Le stress socioprofessionnel vécu par les agents de l'Office National de Café a-t-il un effet sur leur rendement professionnel ?

Les réponses apriori à ces deux problèmes sont les suivants :

- Les agents de l'Office National de Café seraient confrontés au stress de nature motivationnel, familial, relationnel et communicationnel.
- Le stress socioprofessionnel des agents de l'Office National de Café aurait un impact négatif sur leur rendement en milieu du travail.

En ce qui concerne le plan de notre étude, nonobstant la synthèse de l'étude et la conclusion, il est question dans ce travail, de définir les concepts clés en rapport avec le stress, la gestion, la psychologie et la prévention en milieu professionnel. A propos du développement de l'étude, il sied de présenter la partie théorique que comprend les origines de stress, les effets de stress en y joignant la procédure pour mener les investigations méthodologiques de l'étude à savoir la population, l'échantillon, ainsi que la motivation du choix de l'ONC. Enfin nous présentons et analysons les résultats obtenus à l'issue de l'enquête.

1. Cadre théorique

1.1. Effets de stress

Toutes les formes de stress peuvent avoir des effets tant positifs que négatifs. Nous mettons l'accent sur les effets négatifs, en raison des conséquences néfastes sur la santé et l'efficacité de l'organisation (Hellriegel & Slocum, 2006). Nous distinguons trois effets de stress. Il s'agit :

- Des effets émotionnels du stress comportant la colère, l’anxiété, la dépression, la névrose, la faiblesse de l’estime de soi, la médiocrité du fonctionnement, l’incapacité des décisions, la nervosité, l’irritabilité, l’hostilité envers le contrôle et mécontentement professionnel, etc.
- Des effets comportementaux du stress incluent la faiblesse de la productivité, l’absentéisme, le niveau élevé des taux d’accident du travail, la rotation du personnel, la consommation excessive d’alcool et de substance toxiques, l’impulsivité du comportement et les difficultés de communication etc.,
- Les indicateurs du stress : au moment où le stress devient chronique, il est dangereux sur le plan physique et mental. D’où il est nécessaire de répéter ses propres signes annonciateurs de stress qui peuvent être physiologiques, émotionnels, comportementaux et intellectuels (docplayer.fr).

Tableau n°1 : Les signaux d’alarme, indicateurs de stress

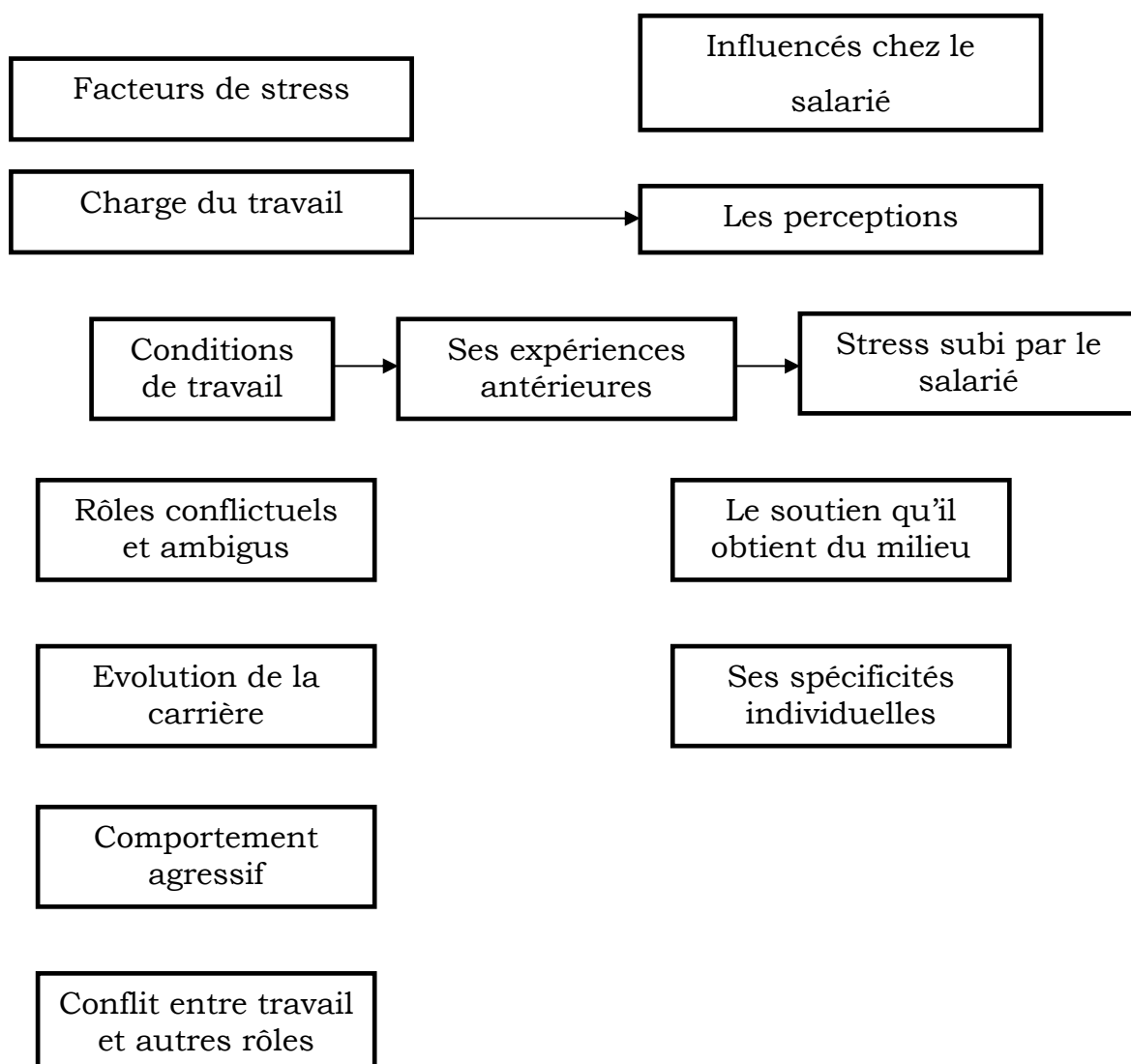
Symptômes	Conséquences
<ul style="list-style-type: none"> • Manque de la confiance en soi, en l’autre, bégaiement dévalorisant sur soi-même. • Hyperémotivité, passage rapide des lames au rire, tristesse, peur. 	<ul style="list-style-type: none"> •Tendance à ressentir de l’irritabilité, de l’impatience explosions de colère, inquiétude, nervosité, crises d’angoisse, panique.
Les signes comportementaux	
<ul style="list-style-type: none"> • Maladresse accidents, bégaiement, actes manqués perte d’intérêt, inertie, • Hyperactivité, logorrhée (besoin irrépressible de parler sans discontinuer), imprudence, dispersion, tics, onychophagie (le fait de se ronger les ongles). 	<ul style="list-style-type: none"> • Risque accru de conflits. • Consommation accrue d’excitants (alcool, tabac, etc.) et de médicaments. • Augmentation des accidents du travail, absentéisme, arrêts maladie.
Les signes intellectuels	
<ul style="list-style-type: none"> • Troubles de l’attention et de concentration distraction, perte ou trous de mémoire, confusion, saturation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trouble de la perception. • Difficulté à prendre des décisions • Perte de créativité et tendance à la répétition.
Les signes physiologiques	
<ul style="list-style-type: none"> • Fatigue chronique, lassitude • Trouble du sommeil: insomnie ou bien de beaucoup dormir, • Trouble de l’appétit: tendance à grignoter ou perte d’appétit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trouble de la sexualité (baisse du désir, impuissance, frigidité, parfois hypersexuelle). • Baisse du système immunitaire, plus grande sensibilité aux maladies.
Les signes somatiques	
<ul style="list-style-type: none"> • Troubles musculo-squelettiques (lombalgie) douleurs, tension musculaire, • Maux de tête ou de ventre, douleurs dans la cage thoracique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Troubles digestifs, douleurs ou lourdeurs à l’estomac, l’intestin, ulcère gastro duodéal. • Difficulté à respirer, asthme. • Démangeaison ou maladie cutanées, chute de cheveux, eczéma.

Source : Carrilo (2011)

1.2. Origines du stress socioprofessionnel

De nos jours, le stress au travail provient de multiples sources. Les salariés sont fréquemment butés aux problèmes dans leur vie personnelle que professionnelle. Nous citons quelques facteurs qui peuvent causer le stress professionnel. Il s'agit de charge de travail, de conditions de travail (ergonomie), des rôles conflictuels et ambigus, le rapport interpersonnel et la pression familiale, rendement attendu, manque de temps, manque d'autonomie, urgences, perfectionnisme, etc.

Figure n° 1 : Origines et effets des facteurs de stress



Source : Hellriegel et slocum (2006).

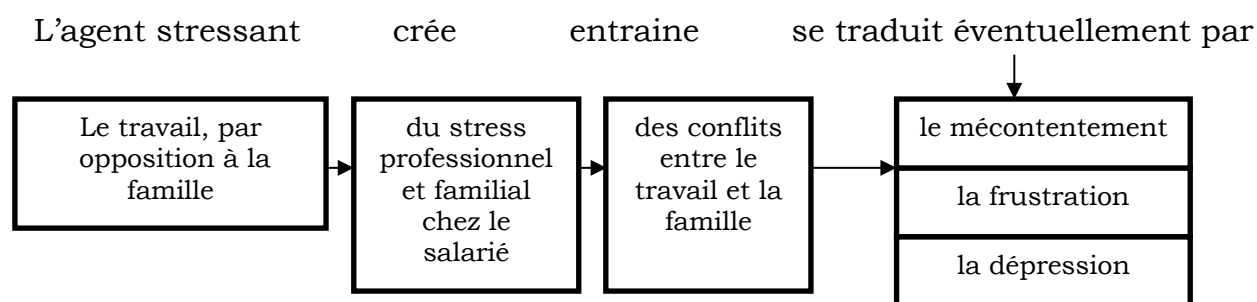
Conditions de travail : mauvaises, elles présentent un autre ensemble important de facteurs de stress professionnels. Des températures excessives le vacarme, un éclairage trop fort ou trop faible, des radiations et la pollution atmosphérique se constituent que quelques exemples de conditions de travail qui peuvent générer du stress chez les salariés (www.asjp.cerist.dz).

David Stern. Exemple : Dans le cas représentatif par le vacarme constant au travail. La productivité professionnelle se dégrade de manière notable quand le contexte connaît ces facteurs de stress dont, en outre, les effets se cumulent avec le temps.

- **Comportement agressif catégorie effrayante des facteurs de stress professionnel** : Un comportement excessivement agressif sur le lieu de travail prend fréquemment la forme de violence ou de harcèlement sexuel. Le comportement agressif qui, intentionnellement menace un employé ou lui cause un dommage physique est classé comme violence sur le lieu de travail.

Les personnes qui sont butées à des violences ou à la menace de violence sur le lieu de travail sont davantage portées à agir négativement au stress, notamment par une baisse de productivité et un absentéisme accru. Le niveau actuel de violence dans les organisations constitue une source majeure de stress au travail, qu'il est impératif de comprendre et de gérer.

Figure n° 2 : Agents stressants et conflit entre travail et famille



Source : Hellriegel et Slocum (2006)

1.3. Stress psychologiques liés aux problèmes professionnels

Les conséquences psychologiques de stress liées au travail sont : la démotivation de salariés, la dévalorisation de salariés, la culpabilité de salariés, l'agressivité de travailleurs, l'anxiété, l'angoisse, la colère, la nervosité, la frustration, le traumatisme.

1.4. Prise en charge psychosociale des travailleurs

Le Psychologue prend en charge le travailleur en état de stress par méthode clinique est une méthode d'entretien avec le sujet qui est un outil privilégié dans la mesure où la subjectivité s'actualise par les faits de la parole de l'examineur. C'est également une méthode de l'étude de cas pour appréhender le problème du sujet.

Le psychologue peut utiliser quelques tests projectifs de personnalité pour y faire face :

- Test de Rorschach
- TAT de Murray
- Test de frustration de Rozeinweg
- Test d'estime de soi de Rosemberg, etc.

- La première étape de la prise en charge consiste à écouter et à rassurer les victimes ;

- les professionnels de santé (médecins, généralistes, psychologues, psychiatres) qui voient des personnes en état de stress post-traumatique ont une mission de « psychoéducation » c'est-à-dire leur expliquer les symptômes et l'évolution de ce trouble afin de les rassurer et de mettre des mots sur ce qu'elles ressentent. C'est le cas pour les insomnies qui peuvent prendre plusieurs jours et deviennent gênantes au quotidien. C'est le cas pour les insomnies qui peuvent être trouvées avec des somnifères (médicaments). Selon le Dr Sabourband Seguin, les médicaments ne sont pas la meilleure solution dans les premiers jours qui suivent les chocs.

Selon le Dr. Aurore Sabourrand-Seguin, Psychiatre à l'Institut de Victomologie à Paris (année) les syndromes de stress post-traumatisme sont des attentats bombardements catastrophes, viols, violences physiques sont autant d'éléments traumatisants qui peuvent faire naître un trouble de stress-post traumatique chez les personnes ayant survécu, à de tels drames. Qu'est-ce que le trouble de stress post-traumatique? Il s'agit d'un trouble anxieux sévère qui apparaît à la suite d'un événement traumatique qu'éventuellement exposé .à la mort.

Exemple : Accident du travail.

La personne qui présente un stress post-traumatique peut être victime elle-même de l'événement ou le témoin d'une catastrophe ayant conservé de nombreuses victimes.

Les principaux symptômes du stress. post-traumatique sont les insomnies, les cauchemars, l'irritabilité, l'isolement, la colère, la peur, parfois les violences ou conduites pathologiques (alcoolisme et la dépression) (cervenad.blogspot.com).

2. Analyse statistique des résultats : Cas de ONC (Office National de Café)

Dans cette étude l'objectif général est celui de faire un état de lieux de stress au sein de l'entreprise (ONC/Kinshasa), d'identifier les auteurs, les causes et les conséquences. Les objectifs spécifiques :

- identifier les auteurs des stress vis-à-vis des employés en milieu du travail
- déceler les causes et conséquences du stress
- proposer des pistes de solutions à ce problème.

Cet article permet d'apporter l'enrichissement de la connaissance du fonctionnement de l'organisation du travail et ses conséquences. Il permet aussi d'identifier l'impact de stress dans la vie des travailleurs au sein de l'entreprise ONC. Le traitement des données doit par conséquent s'accorder avec les techniques de leur recueil. Notre mode d'approche est essentiellement descriptif. Notre approche consiste à décrire le stress et ses conséquences en milieu du travail et comment les gérer.

3. Méthodologie

La population d'étude est une expression courante utilisée dans les recherches en sciences sociales. Elle est définie comme un ensemble des personnes sur lesquelles porte l'enquête. Pour Mucchielli (1986), la population est considérée comme l'ensemble du groupe humain concerné par les objectifs de l'enquête. C'est dans cet univers que sera extrait l'échantillon.

Faisant allusion aux multiples problèmes de la plupart des entreprises publiques congolaises dont les agents travaillent dans un environnement stressant (mauvaises conditions de travail, rémunération non descente, surcharge du travail, etc.), étant un problème général, notre choix est opéré à la Direction Générale de la Office Nationale de Café (ONC/Kinshasa) où les agents étaient favorables et disponibles à répondre à notre questionnaire. Ainsi, 50 agents ont été extraits de manière occasionnelle de la population mère et ont constitué notre échantillon. Nous avons recouru à la méthode d'enquête et au questionnaire comme technique.

Les variables retenues dans étude étaient : le sexe, l'âge, le niveau d'études, l'ancienneté et les grades statutaires.

4. Présentation et analyse des résultats

4.1. Existence de stress au travail

Tableau 2 : Réponses des sujets qui ont déjà été stressés dans leur milieu du travail

Indices statistiques / Réponses	f	%
Oui	48	96
Non	2	4
Total	50	100

Source : Notre enquête (2022).

La majorité de nos sujets enquêtés 96 % ont déjà été victimes de stress au travail. Il s'agit ici du vécu de stress par 48 sujets à l'entreprise comme un syndrome d'adaptation à un ensemble de perturbations émotionnelles, physiologiques, psychologiques et sociales.

4.2. Fréquences de stress au travail

Tableau 3 : Fréquences de stress au travail

Indices statistiques / Réponses	f	%
Rarement	8	16
Quelquefois	12	24
Très souvent	30	60
Total	50	100

Source : Notre enquête (2022).

Le tableau 7 révèle que 50 sujets soit 100 % ont reconnu avoir des moments de stress. 30 sujets soit 60 % l'ont vécu très souvent et les autres rares fois ou quelques fois. Le degré d'harcèlement socioprofessionnel par exemple ensemble des réactions des employés lorsqu'ils sont confrontés à des exigences, pressions professionnelles par rapport à leurs capacités et qui peuvent remettre en cause leurs aptitudes à faire face.

4.3. Auteurs de stress au travail

Tableau 4 : Auteurs de stress au travail

Indices statistiques Réponses	f	%
Chef hiérarchique	31	65
Collègues	15	31
Subalternes	4	4
Total	50	100

Source : Notre enquête (2022).

Le tableau 8 montre que la majorité des enquêtés 31 soit 65% citent leurs chefs hiérarchiques comme auteurs de stress est très souvent, suivi de leurs collègues 15 sujets soit 31%. Ici l'enquêté ressent un déséquilibre et une frustration entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre du travail par le chef et les ressources dont il dispose pour y répondre. Exemple les facteurs stressants ce sont des circonstances de l'environnement, la famille, le travail et les chefs hiérarchiques comme signalés dans le tableau et les collègues etc.

4.4. Causes de stress au travail : Il s'agit ici de procéder à l'analyse de contenu en relevant les points les plus importants de causes de stress

Tableau 5 : Causes de stress au travail

Indices statistiques Causes	f	%
Complexe de supériorité	29	58
Excessivité du travail	28	56
Complexe d'infériorité	27	54
Surcharge du travail	18	36
Accumulation des tâches	18	36
Manque de recyclage	16	32
Blâme verbal	15	30
Complexité de la tâche	09	18
Peur d'être remplacé	13	26
Insécurité du travail	05	10
Temps réduit pour un grand travail	05	10

Source : Notre enquête (2022).

Plusieurs causes de stress au travail sont présentées selon l'ordre d'importance parmi eux il y en a qui sont revenues avec des fréquences élevées. Il s'agit de :

- complexe de supériorité 29 sujets soit 58% et excessivité du travail avec 56 % comparativement aux autres causes qui se suivent selon le degré de pourcentage signalés dans le tableau ci-haut. Toute ces causes constituent les facteurs de stress sur le plan professionnel qui peuvent provoquer le burn-out.

4.5. Conséquences de stress au travail

Tableau 6 : Conséquences de stress au travail

Conséquences	f	%
Baisse de rendement à l'entreprise	39	78
Travail mal fait	37	74
Traumatisme	34	68
Manque de maîtrise au travail	28	56
Développement de maladie lié au stress	26	52
Souci	25	50
Isolement	23	46
Démotivation	23	46
Consommation excessive d'alcool	22	44
Mauvaises relations individuelles	20	40
Négligences dans le traitement des dossiers	19	38
Absentéisme	14	28
Désintéressement	12	24
Médiocrité	9	18
Abandon du service	7	14
Faible qualité de contrôle	6	12
Déséquilibre	5	10

Source : Notre enquête (2022).

Ce tableau 10 nous montre les fréquences les plus élevées soit 78%, 74% et enfin 68% de conséquences de stress au travail soit :

- baisse de rendement : 78 %
- travail mal fait : 74%
- traumatisme : 68%.

On peut constater par les fréquences qui présentent les conséquences de stress par l'ordre d'importance qui s'alignent par pourcentage les plus élevés ainsi de suite aux moins élevés selon les vécus des enquêtés ci-haut signalés.

4.6. Conséquences de stress dans la vie de l'entreprise

Tableau 7 : Conséquences de stress dans la vie de l'entreprise ?

Conséquences	f	%
Baisse de rendement	36	72
Régression	16	32
Démission massive	10	20
Grève massive	6	12
Rotation du personnel	3	6
Fermeture	2	4
Faillite	1	2

Source : Notre enquête (2022).

La fréquence la plus élevée est de 72% ; Il y a la baisse de rendement. Nous signalons qu'avec toutes les conséquences de stress il y a un impact considérable dans la productivité de l'entreprise et un déséquilibre pour l'atteinte des objectifs. Autrement dit, plus le stress éprouvé par le personnel est élevé, plus sa productivité est basse.

5. Synthèse des résultats

L'étude a permis de comprendre que l'environnement professionnel marqué par les mauvaises conditions du travail des employés est sources de stress et ses conséquences traumatiques (72%). Nous sommes partis du constat selon lequel le vécu paradoxal de la vie quotidienne des agents (travailleurs) dans son environnement du travail est source des déséquilibres et des perturbations psychologiques générateurs de stress.

Dans son étude sur l'analyse des stress chez les employés de FEMCO, Ilunga Bofili (2010) conclut que les agents de FEMCO sont butés au stress essentiellement lié aux conditions physiques et mentales de leur travail et à la gestion de leur carrière.

A savoir les problèmes relationnel, communicationnel, motivationnel, familial, rendement au travail etc. (cfr tableau de stress). En conciliant mieux les vies professionnelles et familiales que ce paradoxe, on ne manquera de souligner que les dysfonctionnements se gèrent. Pour une prise en charge psychosociale des travailleurs pour une gestion efficace de stress l'examineur doit utiliser la méthode clinique d'entretien duel pour diagnostiquer le problème afin de connaître l'anamnèse de stress. Les résultats obtenus usage de tests projectifs de personnalité, les réponses données par les sujets reflètent « l'image de soi », son identité sa personne qui se caractérise par son « portrait ». Cet aspect des résultats ne

convergent pas avec celui de Ilunga Bofili (2010) qui estime que le style de commandement, le climat social et l'horaire de travail ne constituent pas des facteurs stressants.

Conclusion

En réalisant cette étude intitulée Gestion Psychologique de stress en milieu professionnel et prévention, nous avons voulu identifier les problèmes générateurs de stress auxquels sont confrontés les agents de l'Office National de Café. Ensuite examiner l'impact du stress en milieu professionnel du travail sur le rendement des travailleurs.

Nous sommes partis du constat selon lequel le vécu paradoxal de la vie quotidienne des agents de l'ONC dans son environnement de travail est source des déséquilibres et des perturbations psychologiques générateurs de stress.

Nous sommes préoccupé à répondre à des interrogations suivantes :

- Quels types de problèmes générateurs de stress socioprofessionnels auxquels les agents de l'Office National de Café sont-ils confrontés ?
- Le stress socioprofessionnel vécu par les agents a-t-il un impact sur leur rendement professionnel ?

Nos objectifs sont libellés de la manière suivante :

- Relever les indicateurs ou les signaux de stress sur le plan psychologique, relever les causes et les conséquences de stress et définir les stratégies de prévention de stress dans une organisation.

Après examen des données recueillies, les résultats obtenus sont :

- 96 % des sujets ont déjà été victimes de stress dans leurs milieu de travail c'est-à-dire le vécu de stress par 48 sujets.
- En ce qui concerne les auteurs de stress, 65 % des sujets ou enquêtés citent leurs chefs hiérarchiques comme auteurs de stress et suivis de 31 % de leurs collègues de travail. Ceci implique un déséquilibre, une frustration de la part l'enquête par les circonstances de l'environnement, la famille, le travail et les chefs hiérarchiques.
- Quant aux causes de stress dans l'analyse de contenu, nous avons ciblé les causes énumérées 58 % ont le complexe de supériorité et 56 % ont l'excessivité du travail.
- Les conséquences de stress au travail révèlent 78 % de baisse de rendement à l'entreprise ONC, 74 % de travail mal fait, 68 % de traumatisme au travail, 56 % manque de maîtriser au travail. En d'autres termes plus le stress éprouvé par le personnel est élevé, plus sa productivité est basse.

Enfin nos objectifs ont été atteints car les résultats ont eu des répondants par les réponses données par les enquêtés eux-mêmes.

❖ **Prévention de stress en milieu de travail**

Le stress constitue un phénomène en plein développement que les entreprises ne peuvent pas ignorer. Pour gérer cette situation et limiter ses effets négatifs, plusieurs stratégies de prévention sont possibles. Il est courant de distinguer (de Leenput cité par Louche, 2018) :

- Une prévention primaire : elle consiste à intervenir sur les conditions organisationnelles génératrices de stress en réduisant les contraintes du travail (pressions temporelles, ambiguïtés de rôles, cadences) ;
- Une prévention secondaire : l'effet des stressseurs environnementaux dépend, dans le modèle transactionnel, de la manière dont le danger est évalué, il est alors possible de favoriser la gestion de stress en orientant l'analyse des situations vers une augmentation des ressources perçues et des capacités de coping. Il s'agit de modifier l'évaluation de situations et des capacités à faire face des personnels concernés ;
- La prévention tertiaire : il s'agit de programmes d'aide orientés vers un traitement des pathologies dues au stress pour limiter les risques d'aggravation. Le stress mal géré peut conduire l'individu à une situation de burn-out. Elle se caractérise par l'épuisement émotionnel une prise de distance par rapport au travail et enfin l'absence de l'accomplissement personnel au travail.
- Des facteurs personnels peuvent limiter les risques de burn-out (stabilité émotionnelle, une stratégie de gestion du stress centrée sur le problème et non sur l'émotion) ;
- Il en va de même de certains facteurs organisationnels : le soutien social assuré par les pairs ou par la hiérarchie, le contrôle exercé sur la situation de travail et une certaine prise d'autonomie de décision.

BIBLIOGRAPHIE

Carillo. C. (2011). *La gestion du stress au travail*, Bruxelles Elsevier.

Cervenad.blogspot.com

Comier. C. (2004). *Dénouer les conflits relationnels en milieu du travail*. Québec: Presse Universitaire de Québec.

Docplayer.fr

Guimond Serge (2010). *Psychologie sociale. Perspective multiculturelle*. Belgique, Editions Mardage. Colleries de WAVRE.

Hellriegel et Slocum, J.W. (2006). *Comment vivre avec le stress*. Paris, 2^{ème} édition, Nouveaux Horizons de Boeck Supérieur, pp. 237-270.

<http://www.gerersonstress.org/stress-au-travail.html>

Ilunga Bofili (2010). *Analyse des stress chez les employés de FEMCO*. Travail de Fin de cycle en Psychologie. Non publié. Université de Kinshasa. Kinshasa.

Louche, C. (2018). *Introduction à la Psychologie du travail et des Organisations. Concepts et applications (4^{ème} éd)*. Paris : Dunod.

Moger. G. (1990). *Stress environnementaux et comportement urbain*, Thèse de doctorat en Sciences humaines, Paris-France, Université René Descartes.

Mucchielli R. (1986). *Le questionnaire dans l'enquête psychosociale*, Paris, ESF.

Nebot M. et Vezina M. (2002). *Stress au travail et santé psychique*, Octarès, Toulouse.

Sillamy, N. (1991). *Dictionnaire de la psychologie*.

www.asjp.cerost.dz

www.reflexologie-tours.fr

www.scribd.com

www.trapez.com