



Journal Homepage: -www.journalijar.com

INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVANCED RESEARCH (IJAR)

Article DOI: 10.21474/IJAR01/17821
DOI URL: <http://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/17821>



RESEARCH ARTICLE

RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET MILIEU PROFESSIONNEL: APPROCHE PSYCHOSOCIALE

Safa Bennamate¹ and Ahmed El Bouazzaoui²

1. Chercheur doctorante sous la Direction du Pr. Ahmed El Bouazzaoui à la Faculté des Lettres et Sciences Humaines, au sein de l'équipe de Recherche en Psychologie Sociale et Clinique et du Travail (PSCT) de Rabat au Maroc.
2. Enseignant chercheur à la Faculté des Lettres et Sciences Humaines de Rabat au Maroc et Directeur de l'équipe de Recherche en Psychologie Sociale et Clinique et du Travail (PSCT).

Manuscript Info

Manuscript History

Received: 10 September 2023
Final Accepted: 14 October 2023
Published: November 2023

Key words:-

Psychosocial Risks, Work, Social
Categorization, Social Representation

Abstract

The objective of this article was to investigate various issues related to the world of work through the lens of social categorization theory, and more specifically, that of social representations. The aim was to identify the most prevalent social risks in the professional environment by administering questionnaires to randomly selected workers. Following this study, we were able to observe the significance of the emotional aspect in the professional domain.

Copy Right, IJAR, 2023.. All rights reserved.

Introduction:-

Dans le monde du travail, il existe plusieurs problématiques qui tournent autour de la question des risques psychosociaux et ces facteurs ne sont pas à négliger puisqu'ils ont des répercussions directes sur la performance et la productivité des travailleurs (Delobbe, Van Tolhuysen, Berck et Wattiaux, 2009), et sur le long terme sur leur santé mentale et physique.

Selon une étude du Haut Commissariat au Plan, les marocains travailleraient en moyenne 45,5 heures par semaine, cela signifie que nous passons largement plus d'heures au travail que chez nous ou n'importe quel autre lieu.

L'étude présentée dans cet article porte sur le monde professionnel. Plus précisément, nous étudions les principales problématiques liées au travail. Dans cette étude, nous avons choisi d'opter pour le raisonnement inductif pour la simple raison que pour répondre et apporter des solutions adaptées pour les problématiques du terrain, il est important de partir du terrain en question.

Définition du mot "travail":-

Cette notion de « travail » vient du mot latin *trepalium* qui est considéré comme « un instrument de torture, du latin classique *tres, trois, et palus, pieu* » et fait référence à une « sorte de cage dans laquelle on place les grands animaux pour les immobiliser afin de pouvoir les opérer » (Larousse).

À partir de la définition susmentionnée, il apparaît clairement que le mot « travail » fait allusion à la douleur et la souffrance. En mythologie grecque, le travail est également associé à une notion de « corvée » puisqu'il est intimement lié avec l'esclavagisme, l'asservissement et même la torture.

Corresponding Author:- Safa Bennamate

Address:- Chercheur doctorante sous la direction du Pr. Ahmed El Bouazzaoui à la Faculté des Lettres et Sciences Humaines, au sein de l'équipe de Recherche en Psychologie Sociale et Clinique et du Travail (PSCT) de Rabat au Maroc.

Aujourd'hui encore, malgré les efforts considérables fournis par les entreprises pour des thèmes comme : bien-être au travail, plan de carrière, épanouissement professionnel, motivation, engagement, satisfaction au travail, réalisation, etc. « Le travail, et cela peut être dit de plusieurs façons, est toujours susceptible d'être sous tension entre deux logiques opposées : subjectivation/désobjectivation, émancipation/aliénation, libération/oppression » (Wieviorka, 2013).

En psychologie du travail, le travail est considéré comme une activité que les individus exercent dans un cadre organisationnel spécifique pour atteindre des objectifs communs en échange d'une contrepartie.

L'article suivant permet donc de ressortir avec les thèmes les plus importants qui touchent le monde professionnel et plus particulièrement les professionnels et leur qualité de vie au travail.

Risques psychosociaux:-

La définition du concept de « risques psychosociaux » reste très complexe en raison des différentes controverses scientifiques sur le sujet mais aussi à cause du caractère subjectif du concept c'est à dire le ressenti qui peut être différent d'un travailleur à un autre.

Autrement dit, les risques psychosociaux ne sont pas à déterminer uniquement en fonction des conditions de travail mais également et surtout en fonction de chaque individu. En effet la résistance à l'effort physique ou mental, l'expérience, la capacité d'adaptation/d'apprentissage, l'autonomie et plein d'autres facteurs encore changent d'une personne à une autre.

Selon le Health Safety Executive de Grande-Bretagne (Nasse, Légeron ; 2008) le risque psychosocial peut être défini : « comme la probabilité qu'une exposition au danger entraîne un dommage et les stratégies de prévention se doivent donc de faire en sorte que l'exposition soit nettement en dessous du niveau où vont apparaître les dommages ».

Parmi ces risques figure : l'épuisement professionnel, le harcèlement moral, la violence, la dépression, le suicide, la dépression, le stress, et autres variables « directement liées aux changements organisationnels » et « qui nécessitent un besoin croissant d'expertise » (Machado, 2015).

C'est la raison pour laquelle nous avons dans cette étude, choisi d'examiner les problématiques liées au milieu du travail à travers la théorie des représentations sociales.

Approche inductive:-

Dans le monde du travail, il existe plusieurs problématiques qui tournent autour de la question des risques psychosociaux. Ces facteurs ne sont pas à négliger puisqu'ils ont des répercussions directes sur la performance et la productivité des travailleurs (Delobbe, Van Tolhuysen, Berck et Wattiaux, 2009), et sur le long terme sur leur santé mentale et physique.

Selon une étude du Haut Commissariat au Plan, les marocains travailleraient en moyenne 45,5 heures par semaine, cela signifie que nous passons largement plus d'heures au travail que chez nous ou n'importe quel autre lieu.

Cette première étude exploratoire porte sur le monde professionnel. Plus précisément, nous étudions les principales problématiques liées au travail. Dans cette étude, nous avons choisi d'opter pour le raisonnement inductif pour la simple raison que pour répondre et apporter des solutions adaptées pour les problématiques du terrain, il est important de partir du terrain en question.

Nous commencerons dans une première partie par définir la notion du travail. Dans une deuxième partie de l'étude exploratoire, nous présenterons le concept de risques psychosociaux. Nous présenterons ensuite la méthode adoptée dans cette étude. Nous enchaînerons avec les résultats obtenus et nous conclurons avec une discussion.

Méthode:-

Participants.

32 participants ont été contactés d'une manière aléatoire pour répondre à cette étude exploratoire. Ils ne répondaient à aucun critère de sélection préalable et leurs âges étaient compris entre 26 ans et 59 ans (N= 32 ; M= 37,19; SD= 8,52), dont 12 femmes et 20 hommes. Ils ont un niveau d'étude entre le secondaire qualifiant et l'université.

Matériel et Procédure:-

Nous avons opté dans cette étude exploratoire pour la technique de l'entretien comme outils de mesure afin de recueillir le contenu discursif, les opinions, les croyances et les attitudes constituant le champ représentationnel du travail qui est l'objet social que nous voulons étudier (Salès-Wuillemin, 2006, 2007 ; Piermattéo, Guimelli, 2012 ; Moliner et Guimelli, 2015).

Cette technique qualitative permet de dégager des indicateurs pour la réalisation d'une enquête quantitative avec questionnaires. Dans un premier temps, nous leur demandions de répondre d'une manière spontanée et en toute sincérité.

Nous leur précisions également qu'il n'y a ni bonnes, ni mauvaises réponses et que toutes leurs informations ne seraient traitées que dans le cadre de notre étude à des fins purement statistiques.

L'entretien comprenait une première question générale dans laquelle les participants devaient expliquer comment ils se représentent le monde du travail : « Quelles sont les principales problématiques liées au monde du travail ? ».

Dans cette première partie, les sujets devaient faire une tâche d'association verbale qui pourrait résumer leurs pensées. Développée par Vergès (1992), cette technique consiste à demander aux participants d'exprimer des mots, verbes, adjectifs ou expressions à partir de l'objet social étudié. Son avantage réside dans le fait qu'elle permet d'étudier les représentations en réduisant les effets de la désirabilité sociale par le biais des mots/expressions les plus actifs en mémoire.

Dans une deuxième partie, nous avons demandé aux participants de classer les mots, verbes, noms, adjectifs ou expressions répertoriés selon leur importance (Rang d'importance de 1 comme correspondant au mot le plus important à 5 comme correspondant au mot le moins important). L'objectif derrière cette méthode est de dégager les éléments susceptibles d'appartenir au noyau central de la représentation.

Enfin, nous leur avons demandé de nous indiquer leurs âges et leurs sexes. Nous leur avons également demandé de préciser leurs niveaux d'étude, catégorie socioprofessionnelle, secteur d'activité, combien d'heures ils travaillent par semaine et leur nationalité dans le but d'effectuer une comparaison selon les différences individuelles et voir si ces dernières ont un impact sur les expressions fournies par les participants, ainsi que les notations en matière de rang d'importance.

Résultat:-

Cette tâche d'association libre nous a permis d'obtenir un résultat de 146 mots (5 mots par sujet) avec des mots plus fréquents que d'autres. Le calcul de la fréquence moyenne de l'ensemble des mots cités a permis de fixer le seuil à 1.1 en fonction duquel nous avons placé les mots comme ayant une fréquence basse ou élevée.

Le rang moyen d'importance a été également calculé en fonction du nombre des mots cités : 5 pour chaque sujet. Suite aux résultats obtenus, nous retrouvons dans la partie « zone du noyau » les éléments suivants :

	Rang moyen d'importance faible $R \leq 2,5$	Rang moyen d'importance élevé $R > 2.5$
Fréquence élevée $F > 1.1$	Zone du noyau : Stress	1ère périphérie
	Stress (F= 7;R= 1.81) Anxiété (F= 3;R= 2) Ecoute (F= 2;R= 2) Profession (F= 2;R= 2,5)	Compétence (F= 3;R= 3,67) Fatigue (F= 2;R= 3) Manque de suivi psychologique (F= 2;R= 3) Productivité (F= 2;R= 3,5) Surcharge (F= 2;R= 3) Evolution (F= 2;R= 3,5)

		Conflit (F= 2;R= 4,5) Précision (F= 2;R= 4,5) Surmenage (F= 2;R= 4,5)
Fréquence basse F < 1.1	Les éléments contrastés	2ème périphérie
	Performance (F= 1;R= 1) Tension (F= 1;R= 1) Intelligence émotionnelle (F= 1;R= 1) Préoccupation (F= 1;R= 1) Pression (F= 1;R= 1) Santé mentale (F= 1;R= 1) Stratégie (F= 1;R= 1) Salaire (F= 1;R= 1) Le bien être du salarié n'a aucune importance (F= 1;R= 1) Manque de reconnaissance (F= 1;R= 1) Deadline (F= 1;R= 1) Epuisant (F= 1;R= 1) Insécurité (F= 1;R= 1) Rémunération (F= 1;R= 2) Gestion de stress (F= 1;R= 2) Epanouissement (F= 1;R= 2) Incompréhension (F= 1;R= 2) Manque des moyens (F= 1;R= 2) Pas d'encouragement (F= 1;R= 2) Pénible (F= 1;R= 2)	Rumeurs (F= 1;R= 3) Rythme élevé (F= 1;R= 3) Bonheur (F= 1;R= 3) Échéanciers (F= 1;R= 3) Patience (F= 1;R= 3) Etre absorbé par le travail (F= 1;R= 3) Manque de suivi psychologique (F= 1;R= 3) Epuisant (F= 1;R= 3) Absence de reconnaissance (F= 1;R= 3) Angoisse (F= 1;R= 4) Routine (F= 1;R= 4) Effort (F= 1;R= 4) Expérience (F= 1;R= 4) Dévalorisation (F= 1;R= 4) Esclavage (F= 1;R= 4) Orientation (F= 1;R= 4) Production (F= 1;R= 4) Manque de dialogue (F= 1;R= 4) Craintes (F= 1;R= 5) Efficience (F= 1;R= 5) Discrimination (F= 1;R= 5) Devoir (F= 1;R= 5) Ennui (F= 1;R= 5) Imagination (F= 1;R= 5)

La case « zone du noyau » représente les éléments potentiellement centraux de la représentation sociale vu leurs fréquences élevées avec des rangs moyens d'importance faibles. Dans cette zone, nous retrouvons les mots suivants :

- Stress (F= 7;R= 1.81)
- Anxiété (F= 3;R= 2)
- Ecoute (F= 2;R= 2)
- Profession (F= 2;R= 2,5)

La case « 1ère périphérie » représente les éléments périphériques les plus importants de la représentation sociale mais les moins fréquents. La case « éléments contrastés » contient les éléments les plus fréquents mais peu importants. La case « 2ème périphérie » représente les éléments périphériques les moins importants et moins fréquents. Ces éléments sont appelés également « hapax ». Nous avons également examiné la différence de représentation entre le Maroc et la France par rapport au mot « stress » et nous avons observé les résultats suivants :

- Au Maroc : Stress (F=4, R= 1.5)
- En France : Stress (F=3, R= 1.667)

Ce qui place le terme stress dans le domaine du travail au niveau de la zone centrale que ce soit dans le contexte marocain ou Français.

Discussion:-

Le but de cette étude exploratoire était de connaître les principales problématiques liées au domaine du travail en interviewant des salariés de différents sexes, tranches d'âges, catégories socioprofessionnelles, secteurs d'activités et qui ont des niveaux d'études différents pour étudier les différences individuelles également.

L'approche psychosociale se concentre sur la manière dont les individus perçoivent, interprètent et donnent un sens à leur environnement social et psychologique. Dans ce contexte, les représentations sociales sont des constructions mentales partagées qui émergent de l'interaction entre les individus et leur environnement. Le noyau central des représentations sociales est composé d'éléments fondamentaux et communs qui forment la base de la compréhension d'un concept particulier au sein d'une culture ou d'un groupe social donné.

De plus, pour comprendre l'étude concernant les représentations sociales du monde professionnel, il est nécessaire de différencier l'ordre d'importance des mots ainsi que leur ordre d'apparition.

En effet ce dernier n'est pas seulement l'expression de la force du lien associatifs, et donc de sa saillance, mais aussi son accessibilité en termes de plus grande consensualité prototypique et dans cette acceptation, le mot est associé de façon plus commune n'est pas forcément le mot le plus important pour le sujet, mais simplement celui qui est le plus socialement partagé (Abric, 2003). Quant à l'importance des mots cela reflète les valeurs que les individus infèrent sur l'objet, ainsi il s'agit d'une représentation plus individuelle que collective.

Nous pouvons voir d'après les résultats de cette étude l'importance de l'aspect émotionnel dans le domaine professionnel. En effet, nous retrouvons au niveau de la zone centrale des éléments comme : « stress » et « anxiété ». Ces éléments sont donc centraux en raison de leurs fréquences élevées et rangs moyens d'importance faibles.

Par ailleurs, nous avons au niveau des éléments périphériques, le mot « compétence » comme le mot le plus fréquent de la zone « 1ère périphérie ». Cependant, même si le mot « fatigue » n'a été cité que deux fois, nous retrouvons au niveau de cette même zone, d'autres mots qui peuvent être considérés comme appartenant au même champ sémantique, à savoir : surcharge, surmenage qui peuvent être liés à la performance ou productivité souhaitée par l'organisation ou les supérieurs hiérarchiques.

Dans le monde du travail, l'évocation du stress en tant que mot faisant partie du noyau central des représentations sociales peut s'expliquer par plusieurs facteurs psychosociaux :

Tout d'abord, les risques liés au stress au travail sont de plus en plus reconnus en tant que problèmes de santé publique. Les études et les discussions sur les effets du stress sur la santé mentale et physique renforcent l'idée que le stress est une préoccupation majeure dans le milieu professionnel, ce qui le place naturellement au cœur des représentations sociales.

Par exemple, la surcharge de travail et la pression temporelle excessive, reconnues comme des sources de stress professionnel, sont des facteurs fréquemment évoqués dans la littérature (Cavanaugh et al., 2000 ; Karasek, 1979). Les employés confrontés à un volume important de tâches et à des échéances serrées peuvent ressentir un sentiment d'urgence constant, générant ainsi une tension psychologique.

La relation entre la productivité et le milieu de travail peut également entraîner la manifestation du stress en raison de divers facteurs inhérents à la pression en vue d'atteindre des objectifs, aux attentes souvent surélevées et aux conditions de travail.

Les recherches en psychologie du travail ont abondamment exploré cette dynamique, mettant en évidence plusieurs éléments contribuant à ce phénomène. En effet, la théorie des attentes élevées (Bakker et al., 2014) souligne que des objectifs de performance inatteignables ou excessivement exigeants peuvent susciter des émotions négatives, telles que la frustration et l'anxiété.

De plus, les attentes élevées et irréalisables peuvent amener à un sentiment de perte de contrôle. Lorsque les employés perçoivent un manque de contrôle sur leurs responsabilités ou leur environnement, cela peut engendrer un sentiment d'impuissance et potentiellement accroître le stress. C'est la raison pour laquelle, la littérature sur le contrôle perçu dans le milieu de travail (Krausz et al., 1995) met en évidence l'importance du sentiment de contrôler les tâches et le rythme de travail pour atténuer le stress.

Les relations interpersonnelles conflictuelles ont également été identifiées comme un catalyseur potentiel de stress en milieu professionnel (Grandey, 2000 ; Leiter et Maslach, 1988). Les conflits avec les collègues ou les

superviseurs peuvent non seulement créer un climat social néfaste, mais aussi détourner l'attention des tâches professionnelles, entravant ainsi la productivité.

En outre, l'impact du stress sur la sécurité de l'emploi et la stabilité professionnelle a été étudié (Sverke et al., 2002). Les préoccupations concernant la perte d'emploi en raison des pressions de productivité peuvent contribuer à un climat d'incertitude et à une prévalence accrue du stress au sein de l'organisation.

Finalement, les médias et la société d'une manière générale mettent également et très souvent l'accent sur les effets négatifs du stress au travail. Cette exposition médiatique renforce la place du stress dans l'imaginaire collectif et contribue à son intégration dans le noyau central des représentations sociales liées au travail.

Dans cette étude, nous avons également examiné la différence entre le contexte marocain et français comme nous avons eu des participants issus des deux pays. Et nous n'avons pas observé de différences quand à l'utilisation du mot « stress ».

Tous les éléments susmentionnés suggèrent qu'il s'agirait d'une expérience courante dans le monde d'une manière générale et encore plus dans le domaine professionnel. De nombreux individus ressentent des pressions, des tensions et des exigences élevées dans leur travail, ce qui crée une expérience partagée. Cette expérience commune conduit à l'émergence du stress en tant qu'élément central dans la manière dont les individus se représentent le monde du travail.

Nous pouvons donc faire l'hypothèse qu'il s'agit d'éléments qui constituent un besoin réel dans le domaine du travail, qu'il faut étudier et auxquels il est important de faire des recommandations adaptées dans le but d'améliorer le vécu des individus.

En effet, les recherches dans le domaine professionnel s'accordent sur l'importance de la dimension « qualité de vie au travail » et sur le fait que cette dernière a des répercussions sur la productivité et la performance dans le domaine professionnel (Levet, 2013 ; Ghadi, Liaroutzos, 2015 ; Guerre-Dailly, 2016 ; Colle, Corbett-Etchevers, Defélix, Perea, Richard, 2017 ; Haliday, Naudin, 2019).

Dans l'étude, nous observons également que les mots sont majoritairement des noms, cela signifie que la représentation que l'on a de l'objet est accès sur les savoirs et la connaissance, et serait moins accès sur les pratiques (puisqu'il y a moins de verbe).

Ceci n'est pas s'en rappeler l'expérience de Morlot & Salès-Wuillemin (2009), qui ont également trouvé ces résultats et qui les ont expliqués par le fait que le contexte d'une tâche d'association verbale, faisait que les participants émettaient davantage de nom que de verbe.

Concernant les hapax qui n'ont pas été traités dans cette recherche, il serait intéressant de les étudier dans des études futures et les comparer avec une 2ème population (des étudiants par exemple) pour pouvoir étudier le stress dans un autre domaine que le monde professionnel.

La grande variabilité entre les différents sujets en terme de caractéristiques individuelles (sur le plan de leur âge par exemple, des catégories socioprofessionnelles, l'ancienneté, les secteurs de travail, etc) et le consensus au niveau des principales problématiques liées au travail renseigne non seulement sur la représentativité de l'échantillon choisi, mais également et surtout le caractère saillant des éléments centraux et leur accessibilité en mémoire.

Eu égard aux résultats obtenus lors de cette étude exploratoire, nous pouvons nous poser la question suivante : Jusqu'à quelle mesure le stress affecte la performance des professionnels d'une manière particulière, et plus généralement le processus émotionnel ? Et en raison de la connotation négative souvent attribuée à ce processus, de quelle manière la perception du stress pourrait modifier la performance dans le domaine professionnel ?

Il serait donc intéressant d'examiner tous ces aspects dans de prochaines études pour mieux comprendre le processus émotionnel et comment il influence sur la performance.

Bibliographie:-

1. Abric, J. C. (2003). Méthodes d'étude des représentations sociales. Erès.
2. Colle 2, R., Corbett-Etchevers 3, I., Defélix 4, C., Perea 5, C., & Richard 6, D. (2017). Innovation et qualité de vie au travail: les entreprises «libérées» tiennent-elles leurs promesses? 1. *Revue management et avenir*, (3), 161-183.
3. Delobbe, N., Van Tolhuysen, L., Berck, P., & Wattiaux, F. (2009). Bien-être et performance au travail. Direction Générale Humanisation du Travail, SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale, 1-57.
4. Ghadi, V., Liaroutzos, O. (2015). Qualité de vie au travail dans les établissements de santé : le pari de la certification. *Risques et qualité*, 4(12), 141-150.
5. Guerre-Dailly, M. (2016). Qualité de vie au travail et performance économique: une analyse d'inventaire systémique de la qualité de vie au travail appliquée à la SEM VFD (Doctoral dissertation, Université Grenoble Alpes (ComUE)).
6. Haliday, H., & Naudin, D. (2019). Comment qualifier l'impact des réformes de santé sur la qualité de vie au travail des soignants? Leçons de l'implémentation de la tarification à l'activité et de l'informatisation des services de soins dans les hôpitaux français. *Ethique & Santé*, 16(2), 51-58.
7. Levet, P. (2013). Des risques psychosociaux à la qualité de vie au travail. *Revue Négociations*, 19(1), 97-111.
8. Machado, T. (2015). La prévention des risques psychosociaux. Concepts et méthodologies d'intervention. Rennes: Presses Universitaires de Rennes.
9. Moliner, P., & Guimelli, C. (2015). Les représentations sociales. Fondements historiques et développements récents. Grenoble (Presses universitaires de).
10. Morlot, R., & Salès-Wuillemin, E. (2009). Effet des pratiques et des connaissances sur la représentation sociale d'un objet: application à l'hygiène hospitalière. *Revue internationale de psychologie sociale*, 21(4), 89-114.
11. Piermattéo, A., & Guimelli, C. (2012). Expression de la zone muette des représentations sociales en situation d'entretien et structure discursive: une étude exploratoire. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, (2), 223-247.
12. Salès-Wuillemin, E. (2006). La catégorisation et les stéréotypes en psychologie sociale, Paris : Dunod (Collection Psycho Sup).
13. Salès-Wuillemin, E. (2007). Catégorisation et représentations sociales, in : M., Bromberg et A. Trognon (Eds.) *Cours de psychologie sociale 2*, (pp. 7-32). Presses Universitaires de France.
14. Salès-Wuillemin, E., Morlot, R., Masse, L. Kohler, C. (2009). La représentation sociale de l'hygiène chez les professionnels de santé : Intérêt du recueil par entretien et de l'analyse discursive des opérateurs de liaison issus du modèle des Schèmes Cognitifs de Base (SCB). *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 81, 43-72.
15. Vergès, P. (1992). L'évocation de l'argent : Une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de psychologie*, 405, 203-209.
16. Wierviorka, M. (2013). Le travail aujourd'hui. L'hypothèse de la reconnaissance. *La nouvelle Revue du Travail*. N°2.