

Année universitaire

2008-2009

Ministère De L'enseignement Supérieur et

La recherche scientifique

Université Mentouri De Constantine

Mémoire de Magister

# Le stress professionnel chez les conducteurs de trains à Constantine causes et effets



Travail effectué par Samir  
GUERRIOUNE sous la direction

du : Pr Moussa HAROUNI

Jury : Pr. Chelbi Mohamed

Mc. Laayeb Rabeh

Mc. Hamadache Nawal

Pr. Harouni Moussa

# Remerciements

Un mémoire de magister est le fruit d'une longue maturation qui demande une aide, des discussions, des échanges, des remarques, des critiques sans lesquelles se travail ne peut voir le jour. Ainsi je tiens à remercier tout celles ou ceux qui ont participé à réaliser ce travail de près ou de loin.

Parmi ceux-ci je tiens en premier lieu à exprimer ma gratitude et mon amitié à mon professeur Moussa HAROUNI, vous étiez là présent à me soutenir à m'orienter et dans les moments les plus dur, vous avez cru en moi non pas uniquement pour le mémoire de magister mais également durant mon premier cycle d'étude, et pour cette confiance je vous remercie vivement. Je pense sincèrement que sans votre aide je n'aurai pas eu la force de continuer.

Je tiens également à remercier les professeurs Noelle-Lidvan GIRAULT et Emanuel DEVOUCHE de leurs disponibilités et de leur écoute, je remercie également l'ensemble des enseignants et le personnel de l'Institut de psychologie de Constantine.

Ce travail a nécessité des rencontres avec de nombreux professionnels que je souhaite à présent remercier :

L'ensemble des personnels qui travaillent dans les chemins de fer de Constantine à SMK, à tous mes collègues de travaux à la gare El Gourzi surtout à Karim LOUCIF, Saâd KHACHEMOUNE, à tous ceux qui ont travaillé avec moi durant presque 11 années dans les chemins de fer de Constantine.

A mes amis Tarek MESSAOUDI, ATHMAN GAMOUNE, Sofiane MESRANE, Nabil et Hassen BENKARA, Dahman DJIMANI, Issam KADRI, Ali SAYAH, Hélène, Djamel LAHRECHE, Halim MESSASSET, Nil AKAT, Antoine ROUSSEAU, Tarek BENSALAMA, Saïd GHODBANE, Siddhiraj BANJAC, Souhila, Mourad REBOUH, Romain, Yulia, Radouane MERBOUCHE, tout le personnel d'Ibis Versailles Château, Matthieu, Yaçine, Totof, Stéphanie, Leslie et tout mes amis de Paris 5.

A Dieu, sans qui rien ne serait.

A mes Parents,

Zeleikha et Abderahman

A mes Oncles et ma Tante,

Amar, Lamri et fatima el Zahra

A mes Sœurs, mon Frère et mon Beau frère,

Nadjet Linda, Nabiha, Sabrina, Slimane et Saïd

A mes nièces et neveux,

Avec tout mon amour

« *Un peu de science vaut mieux que beaucoup de dévotion* »

(Hadith<sup>1</sup>)

<sup>1</sup> Actes et paroles attribués au Prophète Mohamed (Sala Allah Alihi Wa Salam) et qui complètent le Coran.

# Sommaire

|  |    |
|--|----|
| Introduction .....   | 1  |
| PRMIERE PARTIE :CONTRIBUTIONTHEORIQUE.....                             | 4  |
| Chapitre 1. Stress et schémas cognitifs.....                           | 5  |
| 1. Le Stress : Un concept complexe.....                                | 6  |
| 1.1 . Stress et personnalité .....                                     | 6  |
| 1.1.1 L'approche médicale des types de personnalité .....              | 7  |
| 1.1.2 L'approche différentialiste psychosociale .....                  | 9  |
| 1.1.3 L'approche différentialiste cognitive .....                      | 11 |
| 1.2. L'approche biophysilogique .....                                  | 12 |
| 1.2.1. L'approche biopsychosociale .....                               | 14 |
| 1.2.2. L'approche transactionnaliste-cognitive.....                    | 16 |
| 1.2.3. Le modèle transactionnel du stress .....                        | 16 |
| 1.2.4. Les variables modératrices .....                                | 18 |
| 1.2.5. Les processus d'évaluations (Appraisals) .....                  | 19 |
| 1.3. Le coping .....   | 20 |
| 1.3.1. Le modèle cognitif du stress de Beck (1984) .....               | 22 |
| 1.3.2. Les dix principes du modèle cognitif du stress .....            | 24 |
| 2. Schémas cognitifs .....   | 26 |
| 2.1. Le concept de schémas cognitifs .....                             | 27 |
| 2.1.1. Définition .....  | 27 |
| 2.1.2. Fonctionnement .....  | 28 |
| 3. Le stress professionnel : quelques modèles pertinents .....         | 32 |
| 3.1. Demand-Control Model ou Modèle de la Demande et du Contrôle ..... | 32 |

|  |    |
|--|----|
| 3.1.2. Person-Environment Fit Model ou Modèle d'ajustement entre personne et environnement ..... | 34 |
| 3.1.3. Le modèle transactionnel de Cox .....   | 35 |
| CHAPITRE 2. Burnout et maladies somatiques .....   | 38 |
| 1. Le burnout .....  | 39 |
| 1.1. Burnout : Intérêt et enjeu d'une traduction .....   | 39 |
| 1.1.2. Histoire du burnout .....   | 40 |
| 1.1.3. L'identification d'un concept nouveau : Le burnout .....                                  | 40 |
| 1.2. Burnout : définir un nouveau concept .....  | 41 |
| 1.2.1 Le burnout défini comme un processus .....   | 42 |
| 1.2.2 Le burnout défini comme un état .....  | 43 |
| 1.2.3. Du processus du stress à l'état de burnout .....  | 44 |
| 2. Le trépied du burnout : épuisement, déshumanisation, échec .....                              | 46 |
| 2.1. Les causes du burnout .....   | 47 |
| 2.1.2. Les variables professionnelles et organisationnelles .....                                | 47 |
| 2.1.3. Le burnout un trouble clinique ? .....  | 49 |
| 3. Les maladies somatiques .....   | 50 |
| 3.1. Les maladies cardio-vasculaires .....   | 51 |
| 3.1.2. Les troubles musculo-squelettiques .....  | 54 |
| 3.1.3. Les troubles psychologiques dus au stress .....   | 56 |
| 3.1.4. Les troubles de stress traumatique .....  | 58 |
| 3.2. Les facteurs prédictifs du TSPT .....   | 60 |
| 3.2.1. Facteurs pré-traumatiques .....   | 61 |
| 3.2.2. Facteurs péri-traumatiques .....  | 61 |
| 3.2.3. Facteurs post-traumatiques .....  | 61 |

|  |     |
|--|-----|
| CHAPITRE 3. Contribution pratique. Analyse quantitative du stress professionnel.....                 | 62  |
| 1. Méthodologie de travail .....   | 63  |
| 1.1. Opérationnalisation de nos variables .....  | 63  |
| 1.2. L'échelle de Robert Karasek : description détaillée du questionnaire et calcul des scores ..... | 65  |
| 1.2.1. Le « jobstrain » et le « isostrain » .....  | 67  |
| 1.2.2. Problématique .....   | 68  |
| 1.3. Généralité .....  | 69  |
| 1.3.1. Présentation des résultats des tris à plats .....   | 69  |
| 2. Description détaillée des réponses de notre échantillonnage .....                                 | 77  |
| 2.1. Le premier axe : La latitude décisionnelle .....  | 77  |
| 2.2. Le deuxième axe : La latitude décisionnelle .....   | 80  |
| 2.3. Le troisième axe : Le soutien social .....  | 82  |
| 3. Analyse des corrélations .....  | 88  |
| 3.1. Tableau des corrélations générales .....  | 88  |
| 3.1.2. Les corrélations qui touchent au premier axe : la demande psychologique.....                  | 88  |
| 3.1.3. Les corrélations qui touchent au deuxième axe : la latitude décisionnelle.                    | 93  |
| 3.1.4. Les corrélations qui touchent au troisième axe : le soutien social .....                      | 100 |
| 3.1.5. Les corrélations qui ne touchent pas les trois axes de l'échelle de R. karasek.....           | 106 |
| 4. Médiane des scores du modèle de Robert Karasek .....  | 108 |
| 4.1. Présentation du tableau des résultats globaux .....   | 111 |
| 4.2. Présentation du tableau des résultats des comportements .....                                   | 112 |
| 4.2.1. La présentation des résultats des corrélations finales .....                                  | 112 |
| 4.3. Interprétation des résultats des corrélations finales.....                                      | 120 |
| 5. Discussion.....   | 132 |

|  |     |
|--|-----|
| 5.1. Conclusion .....                  | 136 |
| 5.2. Références bibliographiques ..... | 139 |
| 5.3. Annexes.....                      | 145 |



## **Introduction.**

Des petits riens quotidiens, des émotions inhibées, une ambiance étouffante, une compétition féroce qui se cache derrière des semblants de camaraderie, un compliment qu'on attend et qui ne vient pas... et on se réveille un matin, mal, très mal. Le stress d'aujourd'hui est psychologique et non plus, comme autrefois, physique. Il est surtout polymorphe et fait son œuvre destructrice là où on ne l'attend pas toujours. La surcharge de travail, certes, la course contre le temps, bien sûr, la pression c'est entendu, mais ce n'est que la partie émergée de l'iceberg. Nous n'avons pas idée de la multitude des stressés auxquels nous sommes confrontés jour après jour.

Le stress fait partie intégrante de la vie de l'homme moderne. Ce phénomène est tel qu'il ne se passe pas une journée sans que nous nous y référions pour expliquer notre état de santé, nos tracas passagers, nos échecs ou encore les comportements de nos semblables. Son intégration dans le langage populaire a été tellement rapide qu'il n'est plus possible aujourd'hui de parler des problèmes humains sans faire allusion au stress. Les journaux, la radio et de manière encore plus manifeste, la télévision, nous rappellent constamment que le stress est la cause de tous nos maux et qu'il faut lutter contre le stress pour atteindre le bonheur.

Tous les comportements indésirables ou pathologiques, toutes les situations difficiles ou complexes et tout environnement nouveau sont ainsi décodés à l'aune du stress, de sorte que s'il s'agissait de « la maladie du siècle » dernier, il conserve son statut pour le siècle qui vient de débiter. Un grand nombre de facteurs sont ainsi responsables du stress et dans notre société, le travail et la violence sont les premiers accusés. On stresse à cause de son travail, parce qu'on en cherche un ou parce qu'il est épuisant ou encore parce qu'on s'y sent inutile. On stresse également parce que la violence est de plus en plus présente, ou de plus en plus médiatisée, disséminée et photographiée, parce qu'on y a été confronté directement, ou témoin, voire parce que dans le cadre de notre travail on accueille des personnes qui en sont victimes. A l'instar de Monsieur Jourdain apprenant du maître de Philosophie qu'il n'y a pour s'exprimer que la prose ou les vers (Le Bourgeois Gentilhomme ; Molière, 1670 - acte II, scène 4) l'homme moderne apprend des médias qu'il n'y a que deux manières de vivre, avec ou sans stress.

«L'objectif n'est pas d'éviter le stress. Le stress fait partie de la vie. Eviter le stress n'est pas plus justifié que de fuir et éviter la nourriture, l'exercice ou l'amour. »

L'imprévisibilité en est un facteur de stress extrêmement important, notamment chez les agents de la SNCF les conducteurs de trains (le cas échéant) ne pas être capable d'anticiper, n'avoir aucune visibilité, un changement entraînant de l'incertitude en ses performances : « je savais le faire de cette façon, vais-je savoir le faire de cette autre façon ? » un changement incontrôlable ou l'employé ai le sentiment de n'avoir aucune marge de manœuvre « c'est comme ça et pas autrement » ajoutant à tout ça un salaire qui a du mal à satisfaire, pour l'homme au travail, le premier type de renforcement matériel est bien sûr le salaire. Pourquoi les gens travaillent-ils ? En grande partie, pour gagner de l'argent. Or cela a l'air d'un poncif mais, aujourd'hui, nos besoins matériels sont de plus en plus importants : pression de la publicité, société de la consommation, idéologie de l'avoir et non de l'être, les explications sont multiples, complexes et dépassent largement le monde du travail ou tout ce qui est de l'ordre de la reconnaissance professionnelle en terme de plan de carrière constitue le second volet

des renforcements matériels. Actuellement, il est de plus en plus difficile pour une entreprise de dessiner les plans de carrière des individus.

Les frustrations sociales génèrent sans doute la forme de spoliation la plus éprouvante. À la différence de l'animal qui ne peut se nourrir que de renforcement matériel et d'un peu de renforcement émotionnel, l'être humain se nourrit essentiellement de reconnaissance sociale. C'est-à-dire qu'il a un besoin viscéral de se sentir apprécié, valorisé, reconnu par les autres, que se soient ses collègues, ses supérieurs, ses clients, ses prestataires, mais aussi sa famille, ses amis, ses proches.

C'est pourquoi l'absence des renforcements sociaux chez les travailleurs et chez l'encadrement est un facteur de stress gigantesque. On se rend compte que la gestion des ressources humaines est le reflet du mode général de fonctionnement de l'entreprise. Il existe des entreprises où l'on ne parle aux employés que pour leur dire ce qui va mal chez eux. On ne vient jamais les voir pour leur dire qu'ils ont bien fait leur travail : quand ils sont efficaces et que les résultats le prouvent, personne ne vient les remercier, ou si rarement. En revanche, à la moindre défaillance, on débarque et on met le doigt sur l'erreur, cela constitue le mode d'agissements qui c'est installer dans les chemins de fer, ceci-dit on voit donc s'installer un système tout à fait pervers dans lequel les relations « managériales » ou les relations avec l'employé se font toujours sur le mode de la plainte ; ce type de fonctionnement, très générateur de stress, a son ancrage dans une culture spécifique à notre pays.

Ce constat amène plusieurs questions.

a) La première sur la notion de stress, elle-même : Qu'est-ce que le stress ? En effet, devant un phénomène qui a pris une telle ampleur, qui est utilisé avec autant de facilité par « Monsieur tout le monde » et qui imprègne notre quotidien, le risque de vouloir tout expliquer par le stress est très grand. En conséquence, le stress perd sa spécificité et devient un concept « fourre-tout » inutile au chercheur, puisqu'inopérationalisable. Un besoin de définition s'impose donc pour circonscrire le phénomène et en comprendre la portée. Ce sera l'objectif du premier point du premier chapitre de nos développements théoriques qui sera consacrée à une revue du concept de stress.

Ce chapitre sera l'occasion, dans un premier temps de souligner l'évolution du stress, d'approches différentialistes vers des modèles transactionnalistes-cognitifs. Il ne s'agira pas de présenter cette évolution sur un plan chronologique, mais plutôt de développer l'intérêt, la portée explicative et les critiques des principaux modèles appartenant à chaque approche afin d'aboutir à celui qui nous semble le mieux appréhender le stress.

Aussi, les approches différentialistes, qui relient explicitement le stress à une ou des dimensions de la personnalité, seront décrites en premier lieu. On y distinguera l'approche différentialiste des types de personnalités, l'approche différentialiste psychosociale et enfin l'approche différentialiste cognitive. Nous aborderons ensuite les modèles considérant le stress, non plus comme l'expression d'une vulnérabilité en lien avec une dimension de la personnalité, mais désormais comme un processus. Ils seront envisagés selon trois grands axes, les modèles biophysiques qui placent au cœur de leur fonctionnement la notion d'homéostasie, les modèles biopsychosociaux, dont l'enjeu majeur concerne l'interaction de variables biologiques, sociales ou psychologiques et enfin les modèles transactionnalistes-cognitifs qui considèrent le stress comme le résultat d'une transaction entre l'individu et son environnement mettant en jeu des processus d'évaluations et de *coping* ainsi que les modèles de stress les plus abordés.

b) Nous venons d'évoquer la première question que suscitait notre constat par le biais de la définition du stress et des différents modèles. Une seconde question découle directement, comme nous l'avons vu, du vécu dans le langage populaire, du stress comme d'une expérience négative qui génère à la fois un mal-être, mais aussi, dans certains cas de véritables « maladies » et pourrait être posée ainsi : Existe-t-il des troubles spécifiques du stress ?

Cette question occupera le deuxième chapitre de nos développements théoriques. En effet, comme nous l'avons remarqué, c'est avant tout par ces conséquences négatives, tant en termes d'émotions, de comportements ou de cognitions que le stress est rétrospectivement identifié. C'est aussi avec l'identification de symptômes biologiques et psychiques spécifiques au stress que des états ou des troubles ont été décrits dans la littérature scientifique. Il s'agit du syndrome de *burnout* ou plus simplement *burnout* et des troubles somatiques ou bien de maladies somatiques, et à la fin de ce chapitre on traite les troubles de stress traumatiques composés par le Trouble de Stress Aigu (TAS) et le Trouble de Stress Post-traumatique (TSPT). L'univers des chemins de fer illustre parfaitement ces propos puisqu'il fournit à la fois des facteurs de stress découlant de relations chroniquement difficiles et de confrontations traumatiques. Les chemins de fer constituent alors un environnement propice à l'étude du stress, elle sera donc le lieu des expérimentations de notre recherche de magister, dans le but est de mettre plus de lumière et essayer d'identifier, les causes ainsi que les effets du stress; sur l'employé de la SNTF, cela nous mènera à y remédier, en décortiquant le mal qui range les employés de cette entreprise, et proposé des solutions pour faire face.

En effet, l'univers de chemins de fer met en présence deux groupes, d'un côté les dirigeants qui œuvrent derrière des bureaux et de l'autre, les employés ou bien les exécutants. Leurs objectifs sont différents, leurs visions sont opposées, voire antagonique, le premier point de ce troisième chapitre tracera l'histoire des chemins de fer Algérien, à travers plus d'un siècle d'existence on essaiera de remonté les différentes périodes, pour en arriver à l'époque actuelle. Dans un deuxième point on tentera de dessiner les contours des relations entre dirigeants et exécutants et on s'attachera à relever et identifier les facteurs de stress chez les conducteurs de trains, puis comment les relations chroniques et stressantes ainsi que les événements traumatiques fragilisent physiquement et psychiquement les conducteurs de trains et conduisent au développement du stress professionnel.

Première partie :  
Contribution théorique.

# **Chapitre 1.**

## **Stress et schémas Cognitifs.**

# 1 Le stress : un concept complexe.

« *Ils n'en mouraient pas tous, mais tous étaient frappés.* »  
*Les Animaux malades de la peste* »

« **Les Animaux malade de la peste** »  
**Fables, Jean de La Fontaine**

Le 20<sup>ème</sup> siècle a vu la popularisation et l'usage du concept de stress tant et si bien que Cox (1985) considère que s'il s'agit d'un concept familier à la fois au profane et au spécialiste et qu'il est compris par tous lorsqu'il est utilisé dans un contexte général, peu de personnes sont en mesure d'en apporter une définition précise.

En effet, il s'agit est d'un phénomène complexe dont la variabilité inter et intra individuelle est considérable. Il s'agit d'un processus dynamique et multifactoriel dans lequel sont impliquées causes (personnelles, professionnelles...), stratégies de *coping* et manifestations physiques et psychologiques (Hautekeete, 2001a). Il est donc évident qu'un grand nombre de recherches a porté sur différentes questions ayant trait au stress.

Qu'est-ce que le stress ? Existe-t-il des personnes plus vulnérables, plus susceptibles de stresser ? Notre environnement est-il propice au stress ? Y-a-t-il des facteurs qui contribuent au stress ? Une réponse uniforme s'avère difficile et se traduit par le nombre important de recherches et de publications. Toutefois, une approche du stress fait autorité depuis plusieurs décennies. Il s'agit de l'approche transactionnelle-cognitive du stress de Lazarus et Folkman (1984). Les auteurs considèrent, en effet, le stress « *comme une transaction entre la personne et l'environnement que le sujet évalue comme débordant ses ressources et compromettant son bien être* ».

Avant de présenter cette approche plus en détail, nous allons tenter de circonscrire le phénomène de stress. Nous allons donc opérer un découpage selon deux axes. D'une part nous présenterons les modèles qui explicitement mettent en lien stress et personnalité.

Ensuite nous développerons des théories qui considèrent le stress comme un phénomène plus complexe.

## 1.1 *Stress et personnalité.*

Partant du constat que certaines personnes présentent une vulnérabilité au stress, manifestent des sensations et un sentiment d'être stressées alors que ce n'est pas le cas d'autres individus, les recherches ont été vite orientées vers l'identification de composantes ou de types de personnalité associés au stress. Elles insistent sur les différences entre les individus et sur la consistance dans le comportement d'un même individu confronté à des situations variées.

Il s'agit donc de modèles différentialistes que nous avons décidé, pour des besoins de clarté, de distinguer selon trois approches : l'approche médicale des Types de personnalité (Denollet, 2000 ; Friedman & Rosenman, 1959, Temoshok, 1987), l'approche psychosociale (Kobasa, 1979 ; Rotter,

1966, Seligman, Maier & Geer, 1968) et enfin l'approche cognitive (Beck, Epstein, Harrison, & Emery, 1983).

### 1.1.1. L'approche médicale des Types de Personnalité.

Si les recherches les plus récentes (Denollet, Pedersen, Vrints & Conraads, 2006 ; Habra, Linden, Anderson & Weinberg, 2003) notent une relation entre certains types de personnalité, stress et fragilité devant des accidents coronariens, cette relation a été remise en cause durant de nombreuses années (Booth-Kewley & Friedman, 1987).

Friedman et Rosenman (1959), cardiologues, sont à l'origine de l'approche centrée sur les différences interindividuelles face au stress. Les auteurs ont constaté que les patients souffrant d'accidents coronariens mais ne présentant pas les risques traditionnellement associés à cette pathologie, avaient en commun des traits comportementaux particuliers. Ils se sont donc centrés sur le mode de fonctionnement de ces sujets et ont identifié une relation entre la personnalité et le risque de cardiopathie. Ils ont proposé de regrouper sous les sigles de TABP (Type A Behavior Pattern) ou « type A », les sujets présentant un fonctionnement propice aux problèmes cardiaques et TBBP (Type B Behavior Pattern) ou « type B », ceux qui en sont exempts.

Pour les auteurs, la composante psychologique qui favorise le développement des maladies cardiovasculaires n'est pas à proprement parlé un trait de personnalité spécifique ou le résultat d'une exposition importante à des stress environnementaux, ni même la capacité à s'adapter au stress mais un style de comportement, une manière de réagir dans les situations stressantes (Fridman & Rosenman, 1974).

Le type A décrit, lors des premières formulations, des sujets principalement animés « par de la compétition, des conduites excessives et un sentiment exacerbé d'urgence <sup>2</sup>» (Rosenman et al, 1964) mais il a évolué pour « référer plus généralement à n'importe quelle personne absorbée dans une lutte agressive et incessante pour atteindre toujours plus, en un temps de moins en moins long <sup>3</sup>» (Fridman et Rosenman, 1974)». Les personnes de type A ont donc généralement un comportement et un mode de vie caractérisés par l'impatience, l'esprit de compétition, l'agressivité et la rapidité. Ils présenteraient un risque de cardiopathie plus élevé (Gray & Jackson, 1990 ; Herbertt & Innes, 1989). A l'opposé, les personnes ne présentant pas le pattern comportemental de type A sont qualifiées de type B.

---

<sup>2</sup> “*composed primarily of competitiveness, excessive drive and an enhanced sense of time urgency*”

<sup>3</sup> “*refers broadly to any person who is involved in an aggressive and incessant struggle to achieve more and more in less and less time*”

Généralement, les personnes de type B sont plus patientes, moins compétitives et moins agressives. Elles sont décrites comme plus réalistes, tranquilles et dans les situations potentiellement stressantes, elles mettent en place les comportements appropriés pour résoudre correctement leurs problèmes (Friedman & Rosenman, 1974).

Enfin, la personnalité de type C ou *cancer-prone*<sup>4</sup>, a été découverte plus tard (Temoshok, 1987). L'auteur, la décrit comme un fonctionnement associé au cancer ou qui a un rôle de pronostique dans les affections cancéreuses, notamment le mélanome et le cancer du sein (Iwamitsu et al, 2005). Elle caractérise des sujets soumis, manifestant un esprit de conciliation mais réprimant en fait leur hostilité en limitant ou en étouffant leurs besoins personnels et leur vulnérabilité dépressive.

La critique la plus évidente de ce modèle concerne la rigidité dans laquelle il place les sujets. En effet, cette classification gomme totalement la possibilité d'une évolution chez les personnes, alors même que l'on ne peut affirmer que les traits de personnalité soient complètement stables. Par ailleurs, il n'intègre pas l'idée d'une relation possible entre le sujet et son environnement à l'origine du stress, que nous verrons plus tard dans le modèle transactionnel du stress de Lazarus & Folkman (1974). Pour ces raisons, ce modèle a été « révisé » pour tenir compte du type de situation par Ivancevich et Mateson (1984).

Les chercheurs ont ainsi croisé les types A et B avec un environnement de travail de type A ou B. Le milieu A est un environnement contrôlable, à allure rapide, présentant des défis importants et encourageant l'autonomie. Le milieu B, à l'inverse, est un milieu routinier, à allure modérée, présentant des défis peu importants et encourageant peu l'autonomie.

Ivancevich et Mateson (1984) font l'hypothèse que si les caractéristiques des milieux A ou B sont congruentes avec les types A ou B, il y a une adéquation entre l'individu et son milieu de travail et donc une absence de stress. Dans le cas contraire, l'absence d'adéquation serait source de stress. C'est ce qu'observent plus récemment Glazer, Stetz et Izso (2004) lors d'une étude interculturelle auprès de professionnels de la santé. En effet, les infirmières présentant une personnalité de type A et qui sont dans un environnement très hiérarchisé auquel elles ne se soumettent pas, manifestent les niveaux de stress professionnel les plus élevés.

La reformulation d'Ivancevitch et Mateson (1984) si elle apporte une meilleure prise en compte des phénomènes observés, n'échappe pas aux critiques formulées sur la rigidité de la notion de « type de personnalité ». Elle présuppose toujours deux types de comportements prévisibles et reproductibles alors que, par exemple, les contextes professionnels présentent une grande hétérogénéité. Enfin et surtout, la correspondance entre le type A avec le stress et le risque de maladie coronarienne a été remise en cause (Booth-Kewley & Friedman, 1987).

---

<sup>4</sup> Que l'on peut traduire par « *enclin* » ou « *vulnérable* » au cancer.



Toutefois, à la suite d'un changement de la méthodologie et des instruments de mesure dans les recherches plus récentes, il semble que le type A ait regagné une certaine pertinence étiologique dans les troubles cardiaques (Espnes, 2002). C'est surtout avec l'identification d'un nouveau type de personnalité, le Type D ou *Distressed*<sup>5</sup> que la relation entre stress et accidents coronariens a été éclairci et rendu plus fiable (Denollet, 2000). L'auteur définit les sujets de Type D comme des personnes qui ont tendance à ressentir des émotions négatives et à inhiber toute expression personnelle dans les relations sociales. Ce type de personnalité corrélé aux problèmes cardiaques (Denollet & Van Heck, 2001), peut être considéré comme une variable qui affecte la santé et la longévité (Sher, 2004) et montre une corrélation avec le stress (Denollet et al, 2006 ; Denollet & Van Heck, 2001).

Si cette approche offre une compréhension de certains phénomènes associés au stress, l'utilisation de types de personnalité ne répond pas aux critiques formulées depuis leur origine. D'une part, ces modèles restent fixistes et n'accordent pas d'évolution possible aux sujets (Hautekeete, 2001b). Enfin, ils n'accordent que peu de place à des variables psychologiques. D'ailleurs, en croisant type de personnalité et lieu de contrôle, que nous allons présenter ci-après, les corrélations avec le stress deviennent plus claires (Kirkcaldy, Shephard, & Furnham, 2002).

### 1.1.2. L'approche différentialiste psychosociale.

Rotter (1966) part de l'idée que la perception d'un sujet sur ses capacités à contrôler une situation est déterminante dans les processus d'évaluation et de façon plus générale, dans son analyse des événements. Il propose, dans le cadre de l'attribution causale, c'est à dire la manière dont les personnes vont expliquer les événements auxquels elles sont confrontées, le concept de *locus of control* (lieu de contrôle). Il s'agit d'un processus qui va agir comme médiateur entre le sujet et la situation, notamment stressante (Rotter, 1975).

Selon leur lieu de contrôle, les sujets réagissent donc différemment devant un événement stressant. Les personnes dont le lieu de contrôle est interne ont tendance à croire qu'elles peuvent orienter leur destinée et que leurs actions ont un effet décisif sur le cours de leur vie. Elles seraient peu vulnérables au stress. *A contrario*, un lieu de contrôle externe caractérise des sujets qui ont plutôt le sentiment que d'autres personnes ou des événements déterminent le cours de leur vie. Ils seraient, quant à eux, enclins au stress.

Bourdeau, & Pronost, 2004), pour décrire la relation entre événements stressants, tension et symptômes somatiques. Ce concept décrit une caractéristique de la personnalité, qui apparaît, d'une part, comme une variable modératrice de la relation environnement/personne et d'autre part, comme une des ressources de l'individu pour faire face aux stressseurs. La hardiesse apparaît comme une des principales ressources personnelles permettant à la personne de percevoir de façon moins sévère le stress par l'adoption de stratégies socialement perçues comme positives (Maddi et Kobasa, 1984).

---

<sup>5</sup> Que l'on peut traduire par *bouleversé*.

Lors de confrontations à des situations problématiques, un sujet qui présente ce trait utilisera de façon préférentielle des stratégies de *coping* socialement perçues comme positives, tout en recherchant le soutien des personnes utilisant ce type de stratégies. La hardiesse permet de diminuer la sévérité de l'impact des stressors en ce qu'elle amène le sujet à modifier sa perception grâce à une évaluation positive de la situation (on reconnaît les processus d'évaluation des modèles transactionnels du stress que nous présenterons plus tard). Elle apparaît donc à la fois comme une ressource de *coping* et comme un trait de personnalité, d'où une opérationnalisation difficile.

Les théories de l'attribution causale et le lieu de contrôle en particulier, sont aussi à la base du syndrome de la résignation apprise (*learned helplessness syndrom*) de Seligman (1968). Il démontre, que les personnes généralement pessimistes et qui considèrent qu'elles ont peu d'emprise sur leur vie, ont davantage tendance à négliger leur santé et sont de moins en moins aptes à avoir des comportements adaptés. Elles seraient de ce fait vulnérables à la dépression.

D'autres recherches ont montré le lien entre lieu de contrôle et santé, notamment avec l'anxiété ou la dépression démontrant que l'absence de contrôle génère de la confusion et l'impossibilité d'action (Archer, 1979 ; Johnson & Saronson, 1978).

D'autres modèles se sont inspirés du concept de l'attribution causale et des travaux de Seligman. C'est le cas de la théorie *helplessness-hopelessness*<sup>6</sup> (Alloy, Peterson, Abramson & Seligman, 1984) ou *hopelessness-depression*<sup>7</sup> (Abramson, Metalsky & Alloy, 1990) qui analysent la relation entre événements négatifs, contextes, styles d'attribution (lieu de contrôle interne ou externe) et les attributions causales spécifiques (attribution stable opposée à instable). Pour les auteurs, le sujet confronté à un événement négatif va déterminer dans quelle mesure il peut le contrôler. D'autre part, il va analyser les causes pour décider si elles sont stables, c'est-à-dire récurrentes ou au contraire instables ou momentanées. Enfin, il détermine si les causes sont globales, si elles provoquent des conséquences dans plusieurs domaines de sa vie ou, à l'opposé, si elles sont spécifiques et ne génèrent donc pas de conséquences vitales. Ce sont les croisements entre ces différentes variables qui vont mener à la dépression ou à l'anxiété.

La différenciation des individus par le lieu de contrôle et plus généralement par les processus d'attribution causale montre son utilité à la fois dans le stress mais aussi pour des pathologies spécifiques, notamment l'état de stress post-traumatique (Chung, Preveza, Papandreaou, & Preveza, 2006). Il semble également que ce soit un type de personnalité stable (Hautekeete, 2001b).

---

<sup>6</sup> Expression traduite par « impuissance-désespoir »

<sup>7</sup> Expression traduite par « dépression du désespoir »

### 1.1.2. L'approche différentialiste cognitive.

Pour expliquer une partie des variations de la sensibilité aux stressseurs chez les personnes, Beck et al. (1983) distinguent deux types de dimension, l'*autonomie* et la *sociotropie* qui suscitent, encore aujourd'hui, des recherches (Husky, Grondin, & Compagnone, 2004 ; McBride, Bacchiochi, & Bagby, 2005). Il faut cependant noter, comme le rappellent Beck, Taylor et Robbins (2003), que la terminologie n'est pas la même selon les auteurs. La sociotropie est ainsi variablement appelée *dependency* (dépendance), *communion* (Communions), *dominant other* (dominance d'autrui), *femininity* (féminité), ou *anxious attachment* (attachement anxieux). L'autonomie, quant à elle, est aussi nommée *self criticism* (Critique de soi), *agency*<sup>8</sup> (agentivité), *dominant goal* (dominance des buts), *masculinity* (masculinité) ou *compulsive self-reliance* (dépendance compulsive vis-à-vis de soi). Quelle que soit la terminologie employée, ces deux dimensions prédisposent le sujet à des distorsions cognitives et à une exagération de la réponse face à certains événements. Par ailleurs, elles ne constituent pas des traits de personnalité stables et permanents. Elles sont plus simplement activées à un moment donné du fonctionnement de l'individu pour former un mode dominant. Selon Beck et al. (1983), l'apparition de stress, mais aussi de la dépression, est conditionnée à un large degré par la vulnérabilité spécifique de la personnalité.

La sociotropie est décrite comme un état de dépendance sociale qui se manifeste par l'attente de soutien de la part d'autrui. Il s'agit d'une dimension du concept plus général de sociabilité que l'on peut définir par les croyances, attitudes ou buts qui sous-tendent l'orientation d'un individu vers les autres et qui se caractérise par des gratifications d'une large gamme de relations interpersonnelles en retour comme le partage, l'intimité, l'affection, l'amour ou l'aide. Toutefois, la sociabilité ne présuppose pas de dépendance sociale. C'est donc cette composante qui va dessiner la sociotropie.

En effet, la personne « sociotrope » est non seulement attirée vers les autres, mais surtout dépendante des relations avec autrui pour être satisfaite. Cela s'exprime par un besoin d'autrui pour gérer les situations d'inconfort ou les événements qui font souffrance, pour mener des projets à terme ou plus généralement résoudre des problèmes.

Si l'on imagine un continuum allant d'un pôle négatif caractérisé par une absence de sociabilité à un pôle positif marqué par une sociabilité exagérée, la sociotropie occuperait le pôle positif. Le sujet « sociotrope » penserait typiquement « si je ne reçois pas d'aide, je ne serai pas capable de faire ce que je dois faire » (Bouvard & Mollard, 1991).

L'autonomie, à l'inverse de la sociotropie, caractérise les sujets plus préoccupés par le développement de leurs capacités, stratégies ou intérêts que par les relations aux autres. Elle fait partie du concept plus général d'individualité qui se manifeste par des valeurs, des buts ou une volonté d'acquérir le pouvoir ou le contrôle de soi ou de l'environnement. Autrui n'est pas totalement exclu chez les sujets « Autonomes » mais il n'a de place que dans la mesure où il peut éventuellement permettre d'atteindre des objectifs individualistes. En effet, ce qui prime ce sont les efforts et l'investissement de soi pour réaliser des projets exclusivement personnels.

---

<sup>8</sup> Nous avons repris la traduction de Jacques Lecomte, traducteur de « Auto-efficacité : le sentiment d'efficacité personnelle » (Bandura, 2003)

Beck et al. (1983) posent l'hypothèse que les sujets très sociotropiques seront particulièrement vulnérables devant des situations de ruptures relationnelles ou des décès. A l'opposé, les sujets très autonomes seront vulnérables devant les situations d'échecs ou de compromission de leurs projets. En conséquence, c'est la congruence entre le type de personnalité et la nature des événements qui va prédire l'apparition du stress ou de la symptomatologie dépressive.

De nombreuses recherches cognitivo-comportementales ont porté sur le modèle sociotropie/autonomie de la diathèse du stress de Beck et al. (1983) et le soutiennent, notamment dans l'apparition de la dépression (Beck et al, 2003). En effet, les personnes sociotropiques qui manifestent des besoins interpersonnels importants semblent plus susceptibles de développer des symptômes dépressifs lorsqu'elles font face à des ruptures. Les sujets autonomes marqués par un besoin d'indépendance et de réussite, quant à eux, sont plus vulnérables à la dépression lorsqu'ils font face à des échecs ou des restrictions de leur liberté.

### **1.2.1. L'approche biophysique.**

La notion d'homéostasie est au cœur des modèles biophysiques du stress qui proviennent pour une grande part des expériences menées sur l'animal. L'homéostasie détermine la capacité d'un organisme à maintenir constant son milieu intérieur par des systèmes nerveux et endocriniens.

Pour Cannon (1932) le stress prend naissance lorsque l'homéostasie est menacée par des changements internes ou externes soudains, obligeant l'organisme à mobiliser ses ressources pour les affronter. Il démontre que l'animal, face à un danger, va manifester des réactions somatiques spécifiques liées à la libération d'une hormone, l'adrénaline. Une réaction d'urgence est systématiquement produite devant toute menace afin d'éliminer ou d'éviter un état éventuel de souffrance. Cette définition implique l'idée d'un processus adaptatif permettant de prémunir l'organisme contre les agressions et par extension, une réaction à toutes les stimulations quelle que soit leur intensité. L'auteur considère donc le stress comme une réaction organique non spécifique en réponse à des types de stresser très disparates.

Selye (1956), le premier chercheur à introduire le concept dans la communauté scientifique, considère le stress comme une demande exercée sur un organisme qui dépasse ses capacités d'adaptation et comme une réponse non spécifique de l'organisme pour rétablir l'homéostasie. Cette réponse, appelée « syndrome général d'adaptation », est constituée de trois phases :

- La réaction d'alarme. Elle reflète la mobilisation de l'organisme pour faire face aux dangers ou agressions, pour reprendre la terminologie biophysique. On y observe une activation de l'axe catécholaminergique. Elle est constituée de deux phases, la phase de choc qui altère l'équilibre fonctionnel et la phase de contre-choc durant laquelle sont mis en place des moyens de défense.

- La phase de résistance. Elle débute en général deux jours suivant l'agression. Elle peut être décrite comme un prolongement de la phase de contre-choc.

- La phase d'épuisement. Elle dépend de la sévérité et de la gravité de la menace ou de l'agression. Lorsque cette dernière est suffisamment importante et présente durant longtemps, l'adaptation n'est plus possible parce que les systèmes sont trop sollicités

Le lien entre stress et adaptation est au cœur du modèle de Selye, cependant, il ne décrit qu'un type de stress, en l'occurrence le stress aigu qui apparaît à la suite d'un événement aversif, soudain et intense.

Les modèles biophysiologicals permettent de définir d'une façon plutôt simple le stress en le considérant comme un ensemble de réponses non spécifiques à la suite de stimuli ou d'événements désagréables. Cependant, le postulat selon lequel n'importe quel stresser va rompre l'homéostasie de l'organisme limite la pertinence de ces modèles. En effet, chaque sujet ne réagit pas de la même manière devant un événement désagréable ou aversif et ne se sent pas forcément stressé (Fontana, 1989 ; Lazarus, 1966 ; Lazarus & Folkman, 1984 ; Mason, 1976). En ne considérant qu'un aspect partiel, à savoir l'événement ou le stimulus objectif et en occultant l'importance des facteurs psychologiques et sociaux, la capacité explicative de ces modèles est vite remise en cause.

Par ailleurs, Lazarus (1966) interroge le concept de non spécificité et notamment, la manière dont l'effet des stress répétés ou chroniques est envisagé. Le modèle de Selye n'apporte aucune information quant à l'effet cumulatif du stress. Enfin, la distinction opérée par Selye entre « eu-stress » et « di-stress » pour qualifier respectivement un état de stress positif qui augmenterait les performances et, *a contrario*, un état de stress désagréable qui générerait de la souffrance, apporte une confusion supplémentaire. En effet, le stress pour un grand nombre de personnes est identifié en raison de la souffrance physique ou psychique qu'il cause. Un stress positif est-il un stress ? N'est-ce pas plutôt de la motivation (Hautekeete, 2001a)?

Ces critiques formulées à l'égard des premiers modèles biophysiologicals ont amené les chercheurs à prendre en compte la dimension psychologique dans la réponse de stress. C'est le cas de Ben Sabat (1980) qui intègre deux variables psychologiques à son modèle biophysiological. Il considère que le type de stress qu'il soit aigu ou chronique est modulé par deux dimensions psychologiques, le sentiment de contrôle (contrôle vs. non contrôle) issu des travaux de Rotter et le degré de dominance (dominateur contre dominé) pour donner lieu à deux axes de réponses physiologiques différents. L'axe hypothalamo-sympatico-adrenergique générerait la réponse stressante chez les sujets dominateurs en cas de menace dans un stress aigu. Chez les sujets dominés en cas de perte de contrôle dans un stress chronique, la réponse serait activée par le système hypothalamo-hypophyso-surrénal.

Plus récemment, Chrousos et Gold (1992) ont proposé un modèle dont le système biophysiological organiserait la réponse d'adaptation au regard de la transaction stressante. On reconnaît ici l'un des concepts centraux de la théorie transactionnelle du stress de Lazarus et Folkman (1984) qui sera discutée par la suite. Chrousos et Gold (1992) décrivent en termes physiologiques la rupture de l'homéostasie provoquée par un stresser et les réponses centrales et périphériques destinées à la rétablir. La Cortico-Releasing Hormone (CRH) et le Locus Coeruleus-NorAdrenaline (LC-NA) sont impliqués dans la réponse d'adaptation :

- Lorsque des doses minimales de CRH sont administrées, on observe des réponses physiologiques adaptatives face à des situations stressantes et une relance de l'arousal et comme conséquence des attitudes prudentes.
- Des doses élevées de CRH provoquent des effets anxiogènes, la capacité de réponse aux stimuli sensoriels est exacerbée, les positions adoptées sont figées et l'exploration de l'espace est appauvrie.

L'intérêt de ce modèle réside dans la part accordée à une sous activation de la CRH. En effet, les auteurs postulent que ce n'est pas uniquement une sur-activation du système qui peut générer des pathologies mais aussi une sous activation. La recherche de l'homéostasie devient donc un enjeu constant.

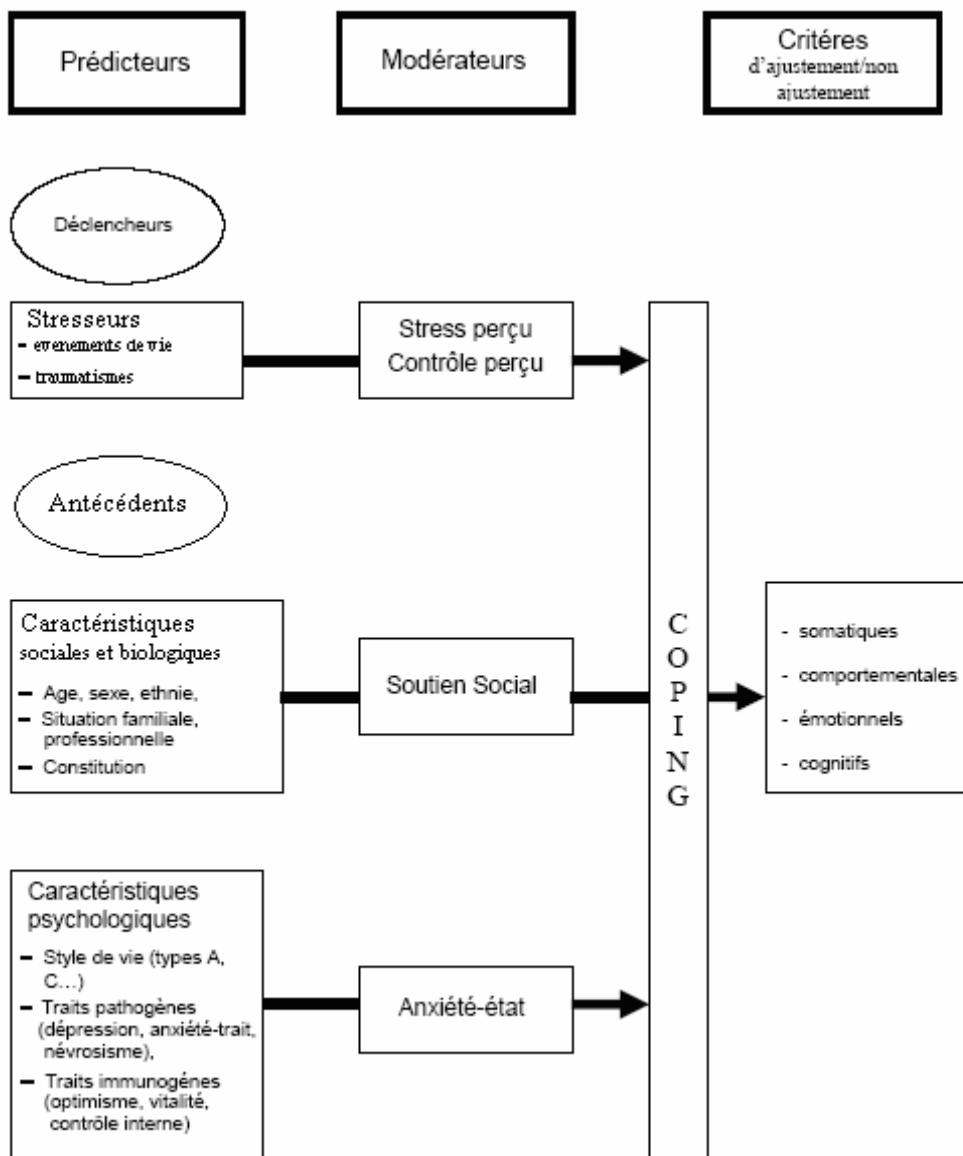
On note qu'au cours de l'évolution de recherches sur le stress et afin de répondre aux critiques portant sur leur vision mécanique du stress, les modèles biophysiques ont incorporé certaines variables psychologiques. Ces variables psychologiques sont au cœur de l'approche biopsychosociale.

### **1.2.2. L'approche biopsychosociale.**

L'importance des facteurs psychologiques dans l'apparition du stress fait l'objet d'un consensus scientifique. D'ailleurs, la représentation selon laquelle le somatique et le psychique entretiennent des relations étroites n'est pas une idée nouvelle. Le courant psychosomatique a associé le développement de diverses pathologies chroniques (cancers, maladies coronariennes, anxiété, stress) à des facteurs psychologiques particuliers (Alexander, 1977) ou certains traits de la personnalité (Dunbar, 1935). Cependant, cette conception mentaliste donnant aux facteurs psychiques un rôle étiologique déterminant est à la fois réductionniste et unidirectionnelle (Bruchon-Sweitzer, 1994). Cette idée simple d'un lien entre maladie et psychisme a toutefois donné naissance à l'approche biopsychosociale dont la psychologie de la santé est le fer de lance.

Relativement récente (1985 pour les Etats-Unis et 1986 pour l'Europe), la psychologie de la santé ne préserve que les apports principaux des modèles antérieurs. Elle ne les abandonne pas mais les intègre afin de proposer des modèles explicatifs qui sont, par essence, multifactoriels et interactionnistes. Les facteurs biologiques, psychologiques et sociaux sont donc tous considérés comme déterminants dans la maladie et ce sont leurs interactions qui seraient responsables de son apparition, son maintien et son évolution. La nouveauté de ces modèles concerne la prise en compte des stratégies cognitives, émotionnelles, comportementales et sociales que le sujet met en place pour faire face au stress.

Le modèle de Bruchon-Schweitzer et Dantzer (1994 ; figure 1) donne une illustration du stress-maladie et fournit un exemple de la grande variabilité de cause à effet. Le modèle comporte trois grandes caractéristiques que sont les prédicteurs (médiateurs), les modérateurs et enfin les critères d'ajustement.



**Figure 1 : Le modèle interactionniste du stress d'après Bruchon-Schweitzer & Dantzer (1994)**

Les auteurs postulent que ces caractéristiques interagissent dans la confrontation pour provoquer le stress ou le gérer :

- Les prédicteurs sont constitués pas deux variables : les déclencheurs qui recouvrent les stressors et les antécédents d'ordre sociodémographique, biologique et psychologique.
- Les modérateurs recouvrent à la fois les processus perceptivo cognitifs que sont le stress perçu, le contrôle perçu, les états émotionnels, l'anxiété-état notamment et enfin le soutien social.
- Les critères d'ajustement ou de non ajustement et les stratégies de coping, concept emprunté à Lazarus (1966) que nous présenterons dans l'approche transactionnelle, sont de nouveaux intermédiaires avant la réaction de stress.

Il existe d'autres types de modèles biopsychosociaux comme ceux de Steptoe (1991), Moser (1992) ou Endler (1997) qui mettent au cœur de leur fonctionnement l'interaction de différents systèmes ou variables qui vont générer le stress. Si ces modèles sont prometteurs, la critique principale réside quant à la variabilité et la complexité des interactions potentielles entre les différentes variables. En effet, seuls des développements très pointus et donc difficiles à mettre en œuvre sur un plan méthodologique et expérimental, peuvent parvenir à rendre compte des difficultés prévisibles (Hautekeete, 2001b).

L'intérêt manifeste des modèles biopsychosociaux en psychologie de la santé concerne l'utilisation et l'intégration de processus cognitifs qui font partie de l'approche cognitive.

### **1.2.3 L'approche transactionnaliste-cognitive.**

#### ***1.2.3.1 Le modèle transactionnel du stress.***

S'il existe de nombreux modèles du stress, le modèle transactionnel du stress de Lazarus et Folkman (1984, figure n°2) fait l'objet d'un consensus scientifique et les concepts clés sont repris dans la majorité des publications sur le stress. Ce modèle a été créé à l'origine pour décrire la réaction au stress mais il a connu des développements et des reformulations pour devenir plus général et être intégré aux théories transactionnelles cognitivo-motivationnelles des émotions (Lazarus, 1991).

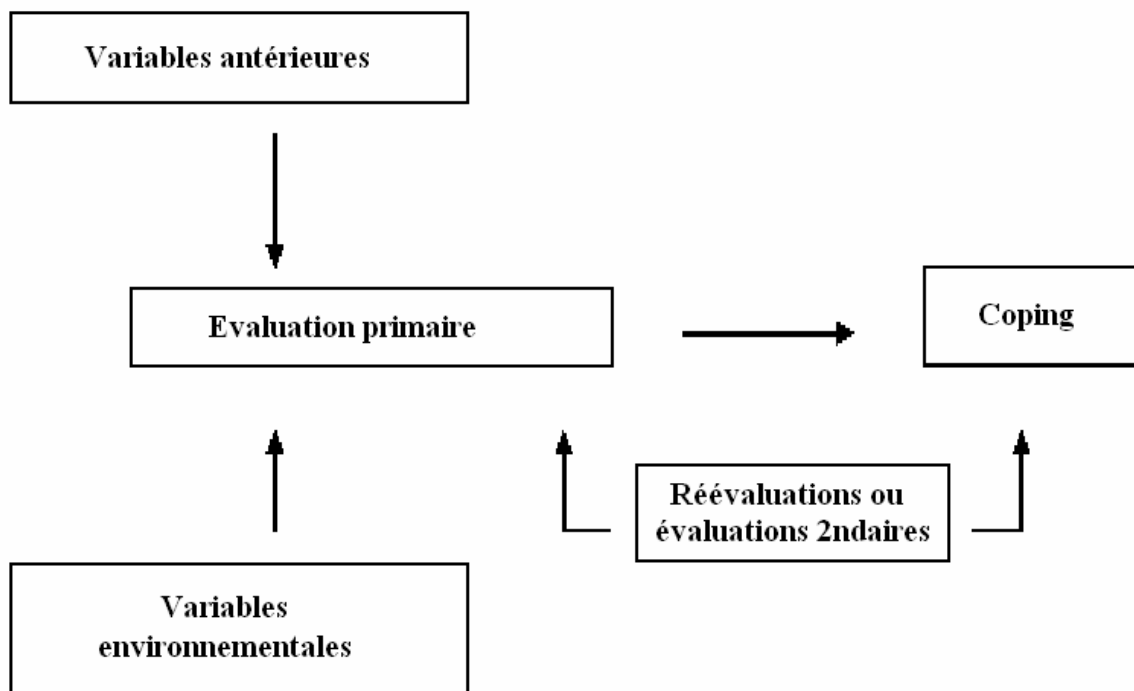


Selon cette approche, le stress est défini comme une « *transaction entre la personne et l'environnement que le sujet évalue comme débordant ses ressources et compromettant (mettant en danger) son bien-être* » (Lazarus & Folkman, 1984<sup>9</sup>). La transaction détermine la relation bidirectionnelle, réciproque et dynamique entre le sujet et son environnement. Les auteurs considèrent donc qu'une situation identique peut être évaluée par un sujet comme un problème insurmontable alors qu'un autre peut la percevoir positivement. La nature de l'agent stressant n'est donc plus l'élément permettant de prédire l'intensité du stress que va ressentir un individu, contrairement aux modèles biophysiques. En effet, l'agent stressant passe à travers une série de filtres qui va modifier l'évènement stressant, en amplifiant ou diminuant la réaction de stress.

Lazarus et Folkman (1984) considèrent que la perception du stressant est influencée par les expériences antérieures avec des stressants similaires. Ce sont les variables modératrices (antérieures et environnementales). Par ailleurs, la réponse au stress est le résultat d'un déséquilibre entre les exigences et les ressources qui permettent à un individu d'y faire face. Deux processus successifs vont moduler la transaction entre l'individu et son environnement : l'évaluation cognitive et le coping (Lazarus & Folkman, 1984 ; 1987 ; Paulhan, 1992). Ce sont les variables médiatrices.

---

<sup>9</sup> “*a particular relationship between the person and the environment that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and endangering his or her well-being*” (p.19)



*Figure 2 : La transaction stressante d'après Lazarus et Folkman (1984)*

### **Les variables modératrices :**

Les variables antérieures sont constituées par les croyances du sujet, par exemple que l'évènement est une épreuve imposée par Dieu et que l'on doit l'accepter. Elles comprennent également l'endurance, c'est à dire la propension stable d'un individu à être résistant aux exigences externes. Enfin, elles sont composées par l'anxiété-trait définie comme la tendance générale à percevoir les situations aversives comme menaçantes (Speilberger, Gorsuch, Lushene, Vaag & Jacobs, 1983).

Parmi les variables environnementales, on retrouve les caractéristiques de la situation (la nature du danger) et les ressources sociales ou le réseau d'aide. Par exemple, un niveau élevé de soutien social augmente le contrôle perçu, diminue le stress et permet à l'individu de faire davantage face au stress.

Ces variables antérieures vont interagir avec des variables environnementales et produisent une réaction émotionnelle (Paulhan & Bourgeois, 1995). Ces variables modératrices vont permettre de comprendre pourquoi un même évènement stressant va être perçu comme négatif chez une personne et positif chez une autre.

### **Les processus d'évaluation (*Appraisals*):**

L'évaluation cognitive désigne le processus cognitif par lequel un individu évalue de quelle manière une situation particulière peut mettre en danger son bien-être (Lazarus & Folkman, 1984). Cette évaluation, bien plus qu'un simple traitement de l'information, est cognitive en ce qu'elle implique des processus de jugement complexes, conscients ou automatisés (Lazarus, 2001). Cette notion d'évaluation cognitive déborde d'ailleurs le modèle transactionnel du stress pour devenir un concept clé dans la production d'émotion pour Lazarus (1991) même s'il reconnaît qu'il n'est pas toujours évident de situer la place temporelle des émotions et des cognitions dans un flot de cognitions et d'émotions (Lazarus, 1999).

Le processus d'évaluation permet par ailleurs, de juger les ressources de copings disponibles pour faire face au stress. Folkman et Lazarus (1988) distinguent deux formes d'évaluation cognitive mises en place pour médiatiser la transaction entre le sujet et l'environnement. Il s'agit de l'évaluation primaire (*Primary appraisal*) et de l'évaluation secondaire (*secondary appraisal*) qui interagissent pour déterminer le degré de stress expérimenté par le sujet.

L'évaluation primaire est un processus automatique et rapide. Elle permet à un individu d'évaluer les processus mis en jeu dans la situation et de gérer la qualité et l'intensité de ses émotions. L'évaluation comporte trois composantes : (a) ce que la situation implique pour la personne, (b) la pertinence de la situation par rapport à ses buts et enfin, (c) la congruence ou l'incongruence de cette situation au regard des buts (Lazarus, 1991).

Ainsi, lorsqu'une situation potentiellement stressante ne provoque aucune incidence sur le bien-être du sujet, la transaction n'est pas considérée comme stressante ou pertinente. Le sujet n'y prête donc plus attention. Cependant, si cette situation excède les ressources du sujet et menace son bien-être, alors elle sera évaluée comme stressante et déclenchera trois évaluations (Folkman et Lazarus, 1985 ; Lazarus, 1991) :

- Une évaluation de perte, de préjudice ou de danger, dans des situations où le sujet a déjà subi un dommage ou une perte. Lors de telles situations, le sujet exprimera typiquement de la tristesse, de la colère, de la déception, de la culpabilité ou du dégoût.
- Une évaluation de menace, dans des situations où le sujet anticipe un dommage ou une perte. Elles généreront de la peur, de l'anxiété ou de l'inquiétude.
- Une évaluation de défi ou de challenge, dans les situations présentant un gain ou une victoire potentiels. Le sujet exprimera des émotions « positives » telles l'espoir et la joie ou de l'impatience.

La nature stressante de la situation dépend aussi de l'évaluation secondaire qui est un processus plus complexe que le premier. Elle permet à un sujet, après l'évaluation primaire, de réfléchir « *aux stratégies de copings disponibles, à la probabilité qu'un type de coping donné soit approprié et à l'existence d'une stratégie ou d'un ensemble de stratégies efficaces* » (Lazarus & Folkman, 1984<sup>10</sup>). On peut faire le parallèle entre l'évaluation secondaire et le sentiment d'auto-efficacité ou d'efficacité personnelle, c'est-à-dire « *la croyance de l'individu en sa capacité d'organiser et d'exécuter la ligne de conduite requise pour produire les résultats souhaités* » (Bandura, 2003, p.12). Lazarus (1991) décrit trois types d'évaluation secondaire, les attentes envers le futur, le blâme ou le crédit et enfin le potentiel de coping. Ce sont ces évaluations qui vont orienter les stratégies d'ajustement qui vont être utilisées par le sujet pour faire face à la situation stressante.

## **Le coping :**

Lazarus et Folkman (1984) définissent ce concept « *comme l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux qui changent constamment afin de gérer des demandes internes ou externes spécifiques évaluées comme menaçantes ou débordant les ressources du sujet*<sup>11</sup> ». Cette définition amène quelques remarques. D'une part, les auteurs font du *coping*, un processus temporel et non une caractéristique stable ou un trait de personnalité. D'autre part, il s'agit d'un processus dynamique et conscient lors de situations évaluées comme stressantes. Enfin, la notion de *coping* ne comporte pas l'idée d'efficacité : tout de que le sujet met en place pour faire face à la situation, que le résultat soit positif ou non, est un *coping*.

Plusieurs tentatives de catégorisations des *copings* ont vu le jour. Lazarus et Folkman (1984) ont adopté une première classification des *copings* en fonction de leur fonction : d'un côté les *copings* centrés sur le problème dont l'objectif serait d'agir sur le problème à l'origine de la transaction stressante et de l'autre côté, les *copings* centrés sur l'émotion, dont le but serait de moduler la réaction émotionnelle générée par cette transaction. Si cette classification a été longtemps utilisée dans les recherches scientifiques, Lazarus (2001) observe que cette distinction est superficielle puisqu'une même stratégie peut à la fois être centrée sur le problème et l'émotion. Par ailleurs, au cours de la transaction stressante, le sujet peut utiliser plusieurs *copings* qui ensemble forment un tout. Enfin, il est illusoire de vouloir distinguer les *copings* de l'environnement puisqu'ils dépendent pour une large part des circonstances dans lesquelles ils sont mis en place (Lazarus, 2000).

---

<sup>10</sup> "Which coping options are available, the likelihood that a given coping option will accomplish what it is supposed to, and the likelihood that one can apply a particular strategy or set of strategies effectively" (Lazarus & Folkman, 1984, p. 35)

<sup>11</sup> "Constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of a person" (Lazarus & Folkman, 1984, p. 142)

Cependant, si les *copings* sont multiples et variés et que le nombre de réponses possibles est extrêmement vaste, le besoin de catégorisation ou de classification s'avère nécessaire (Dupain, 1998 ; Parker et Endler, 1992). L'analyse factorielle est la méthode par excellence utilisée pour identifier les types de *copings* ; les solutions retenues restent toutefois très variables d'une étude à l'autre (Graziani & Swedsen, 2005). En effet, les études menées sur le  *coping*  identifient entre trois et douze types de *copings* (Parker et Endler, 1992). Néanmoins, la grande majorité des auteurs s'accordent sur la dichotomie proposée par Lazarus et Folkman (1984) et oscillent entre deux et trois grandes catégories de *copings* (Hazanov-Boskonovitz, 2003) :

Les auteurs qui retrouvent deux catégories de *copings* dans leurs études les définissent ainsi :

- Les *copings* orientés vers la tâche qui sont centrés sur le problème sont opposés aux *copings* orientés vers la personne, centrés sur l'émotion (Parker & Endler, 1992).
- Les *copings* « assimilateurs » ou de contrôle primaire qui désignent les stratégies qui visent à contrôler les conditions objectives sont opposées aux *copings* « accommodateurs » ou de contrôle secondaire qui visent l'ajustement du sujet à l'environnement (Schwarzer & Schwarzer, 1996).
- Les *copings* « d'approche » ou actifs, définis comme des efforts de *copings* orientés vers une confrontation au problème sont opposés aux *copings* d'évitement ou passifs qui ont pour but d'éviter cette confrontation (De Ridder, 1997).

Actuellement, les recherches tendent plutôt à montrer l'existence de trois types de *copings* : Les *copings* orientés vers la tâche/problème, les *copings* orientés vers la personne/émotion et les *copings* d'évitement (Cosway, Endler, Sadler, & Deary, 2000 ; Graziani, Rusinek, Servant, Hautekeete-Sence, et Hautekeete, 1998 ; Parker & Endler, 1992). Les premiers comprennent l'analyse du problème, le réajustement des priorités ou la gestion du temps. Les seconds se manifestent par l'autoaccusation ou le blâme, l'inquiétude envers l'avenir ou encore l'irritation. Les derniers sont constitués par des stratégies de contact social qui créent une diversion d'avec l'événement stressant et par des activités de divertissement (voir un film, écouter de la musique).

L'intérêt de cette classification autour trois de grandes dimensions réside dans le fait qu'elle offre l'opportunité de décrire les *copings* en terme de dispositions générales mais aussi par la manière dont ils se manifestent dans une situation spécifique à un moment donné. Cette classification permet donc, en partie, de répondre aux critiques formulées par Lazarus (2000 ; 2001).

Le modèle transactionnel du stress de Lazarus et Folkman (1984) répond à la majorité des critiques et montre une grande puissance explicative. Cependant, il ne pose pas la question du traitement des personnes présentant un stress invalidant. C'est donc sur ce point que l'approche cognitive du stress de Beck (1984), qui intègre les concepts des précédents auteurs, présente un atout pour le clinicien.

### 1.2.3.2. *Le modèle cognitif du stress de Beck (1984).*

#### **Cadre général.**

Beck (1984), dans la lignée du modèle transactionnel de Lazarus (1966, Lazarus et Folkman, 1984) considère que la construction personnelle d'une situation spécifique peut être comparée à la prise d'un instantané. En prenant une « photographie », le sujet va examiner les éléments pertinents de son environnement et décider alors sur quels aspects il va porter son attention. Cette « photo » réduit cependant une situation de trois dimensions en deux dimensions et de ce fait perd un grand nombre d'information. Un grand nombre de distorsions sont introduites dans le « système » ; les réglages spécifiques ont donc une influence prépondérante sur le type d'image qui va être obtenu. Certains aspects sont surlignés aux dépens d'autres, la valeur et l'importance relatives de certains traits sont ainsi déformées.

L'ensemble De manière similaire, en conceptualisant un événement en particulier, des cognitions influence cette « image » obtenue : quelle que soit cette image, elle dépend de la structure cognitive présente et il est possible qu'une personne prenne une série « d'images » avant la conception finale. La structure cognitive détermine quels aspects vont être soulignés ou minimisés.. La première « prise » d'un événement fournit des données sur la nature de la situation, par exemple si elle est plutôt plaisante, neutre ou nocive. Cette notion de structure cognitive ou de schémas cognitifs est un concept clé et transversal de l'approche cognitive de la psychopathologie à laquelle nous souscrivons (Hautekeete, 1991 ; Besche-Richard, 2000). Nous développerons ce concept dans le prochain point intitulé « *Schémas cognitifs, personnalité et psychopathologie* ».

En ce qui concerne le stress, cette première photo d'un événement fournit un feed-back qui renforce ou modifie la structure cognitive préexistante. Une impression initiale se forme sur la base de données insuffisante. L'importance de cette impression réside dans le fait qu'elle indique la nature générale de la situation à un individu, en particulier si sa vie est en danger. Il faut noter que cette première impression est particulièrement importante même si elle est modifiée ou inversée parce qu'elle détermine la direction des étapes subséquentes de la conceptualisation et de la réponse globale à l'événement.

#### **La notion de réponse critique.**

Si une personne considère que la situation met sa vie en danger, elle exprime une « *réponse critique* ». La réponse critique a une importance notable dans le développement de réactions de stress. Elle génère, en effet, deux types de réactions :

- Une réponse d'urgence. Cette réponse est activée quand un individu perçoit une menace à sa survie, son intégrité, son fonctionnement, son statut en raison d'une agression, d'une dépréciation ou d'une usurpation.
- Un autre type de réponse critique apparaît lorsqu'un individu perçoit qu'un événement augmente ou facilite l'appréciation de soi, la réalisation de buts personnels ou l'admiration des autres.

Le trait essentiel de la réponse critique réside dans son caractère égocentrique. À travers une séquence de processus cognitifs, la situation est conceptualisée en fonction de la manière dont elle nous affecte. L'intérêt immédiat d'une personne est central dans la conceptualisation et les détails vont être sélectionnés et déformés pour fournir une réponse pertinente à cette question. La conceptualisation

de ces réponses critiques tendent, par nature, à être globale et n'inclue qu'un nombre limité de dimensions. Les formes primitives de cette conceptualisation correspondent à la teneur primitive – danger physique, prédation, lien social, etc. Les données non pertinentes sont exclues. En général, la réponse critique tend à être excessivement inclusive : d'autres événements qui dans la réalité ne sont pas reliés à des questions d'identité ou de survie peuvent être perçus comme s'ils étaient pertinents.

Cette première « impression » de la situation est ressentie de manière nocive. Cette évaluation active certains modes (groupement de schémas cognitifs) qui servent à redéfinir la classification de la situation stimulus.

## Les processus d'évaluation.

L'impression initiale de la situation rentre dans la catégorie des « évaluations primaires » (Lazarus, 1966). Si la situation est aussitôt évaluée comme nocive ou désagréable, des réévaluations successives sont effectuées pour fournir des réponses préliminaires à une série de questions :

- Ü Est-ce que le stimulus nocif met en danger un individu ou ses intérêts vitaux ?
- Ü Est-ce que cette menace est concrète, immédiate ou abstraite, symbolique ou lointaine ?
- Ü Quelles sont la nature et l'importance de cette menace ?
- Ü Provoque-t-elle des dommages physiques ?
- Ü Est-elle de nature psychosociale (dénigrement ou dévalorisation) ?
- Ü Cette menace transgresse-t-elle des règles auxquelles la personne se soumet pour protéger son intégrité ou ses intérêts ?

En même temps que la nature de la menace est évaluée, l'individu estime ses ressources pour y faire face. Cette estimation, appelée « évaluation secondaire » par Lazarus (1966 ; Lazarus & Folkman, 1984) a pour objectif d'apporter des informations concrètes sur les mécanismes de *coping* et la capacité à diminuer l'impact de n'importe quelle attaque. L'image ou la construction finale de la situation nocive est basée sur une équation qui prend en compte la quantité et la probabilité de dommages inhérents à la menace en opposition aux capacités d'un individu d'y faire face (l'équation risques/ressources ou menace/*coping*).

Ces évaluations ne sont pas des calculs calmes ou délibérés, mais sont dans une large mesure, automatiques. Cette équation est basée sur des évaluations très subjectives, elle est encline à des erreurs considérables : deux personnes ayant des capacités de *coping* identiques peuvent répondre de manière largement différente à la même situation menaçante. En effet, si le risque est considéré comme important au regard des ressources disponibles de *coping*, la personne est amenée à réduire l'intensité de la menace par évitement ou échappement (réaction de fuite). Elle peut aussi se préparer à se défendre ou à s'auto-inhiber (Beck utilise le terme *freezing* que l'on peut traduire par glacé). Si la personne considère les risques comme faibles au regard des mécanismes disponibles de *coping*, elle se mobilisera à éliminer ou à détruire la menace (réaction de combat).

Un autre type de réponse critique apparaît lorsque la situation-stimulus est perçue comme potentiellement motivante pour soi. L'individu fait alors des évaluations rapides de l'attrait qu'il a pour cet objectif, de ces capacités à l'atteindre et du « coût » en termes de dépense de temps, d'énergie et de sacrifice de ses autres objectifs.

Ces facteurs peuvent réduire l'équation coût/bénéfice analogue à l'équation menace/ressource. La construction finale de la situation stimulus détermine si la personne accepte le défi ou l'incitation et en conséquence si la personne sera ou non mobilisée pour atteindre l'objectif.

Les processus impliqués dans la réponse critique tendent à présenter non seulement une vue partielle, mais aussi exagérée de la situation-stimulus ; en raison de la nature catégorique et exclusive des pensées à ce niveau primaire. Les processus en jeu lors de la réponse critique sont automatiques, involontaires et ne sont pas conscients.

Cette conception est compatible avec les théories des processus de l'information proposées par certains auteurs. En accord avec Bowlby (1980), des études sur la perception humaine montrent qu'avant qu'un individu ne soit conscient de voir ou entendre un stimulus, le flot de sensations provenant des yeux et des oreilles est déjà passé à travers plusieurs étapes de sélection, d'interprétation et d'évaluation. Au cours de ces processus, une grande proportion de ce flot est exclue. L'auteur considère que parce que les canaux responsables des processus les plus évolués ont une capacité limitée, ils doivent être protégés d'une surcharge pour assurer que les éléments les plus pertinents vont être retenus et les moins importants écartés.

La sélection du flot est réglée au niveau central. Bien que ces processus soient effectués à une vitesse très importante, et presque tous sans conscience, la plus grande partie du flot sensoriel est néanmoins portée vers un stade de processus très développés avant d'être exclue.

Au cours d'une vie ordinaire, les critères appliqués au flot sensoriel qui déterminent les informations acceptées ou exclues, reflètent ce qui apparaît être les intérêts les plus importants d'un individu à n'importe quel moment. Ainsi, lorsqu'une personne a faim, les informations relatives à la nourriture sont traitées en priorité alors que d'autres informations, importantes à d'autres moments, sont exclues. « Si maintenant cette personne perçoit un danger, les priorités changeront rapidement de façon que le flot sensoriel relatif aux questions de danger et de sécurité prenne le pas sur le flot lié à la nourriture qui sera temporairement écarté. Ce changement de critères définissant quel flot sensoriel sera accepté ou exclu est effectué par des systèmes d'évaluation centraux dans l'organisation cognitive » (Bowlby, 1980).

La construction d'une situation (ensemble des cognitions) est un processus actif et continu composé par les évaluations successives de la situation externe, les risques, le coût et les bénéfices d'une réponse spécifique. Lorsque la vie ou les intérêts vitaux d'une personne sont mis en jeu, les processus cognitifs fournissent une conceptualisation très sélective.

### ***Les dix principes du modèle cognitif du stress.***

Beck (1984) postule dix principes sur lesquels repose son modèle cognitif des réactions au stress :

1. La mobilisation à l'action : La structure cognitive (schémas cognitifs) d'une situation est responsable de la mobilisation de l'organisme à l'action. Si la mobilisation n'est pas adéquatement déchargée, se forment alors les prémisses de réactions de stress.

2. Distinction entre la tendance comportementale et les émotions : Le comportement manifeste provient directement de la mobilisation des impulsions, conduites ou souhaits (inclination comportementale). L'expérience émotionnelle est parallèle à l'inclination comportementale, mais n'est pas un déterminant de l'action manifeste.



3. L'organisation structurelle : En fonction de la nature de la constellation cognitive, la tendance comportementale peut aller de l'envie de fuir, d'attaquer, d'approcher ou d'éviter ; l'affect correspondant sera alors l'anxiété, la colère, l'affection ou la tristesse. On peut imaginer que les réponses sont organisées en structure, la primauté étant accordée à la constellation cognitive de contrôle, qui stimule et contrôle l'inclination comportementale et la réponse affective.

4. Stress cognitif et troubles de la pensée : Les stresseurs provoquent une interruption de l'activité normale de l'organisation cognitive. On observe une relative accentuation de la nature primaire (processus primaires), en plus de la détérioration de la capacité de concentration, de reconnaissance, de raisonnement et du contrôle des impulsions.

5. Constellation cognitive et sensations spécifiques : Les constellations cognitives primaires spécifiques sont « reliées » à des stimuli spécifiques. L'appariement constitue la sensibilité spécifique d'un individu donné et prépare la voie de réactions excessives et inappropriées. Parce que les personnes varient largement dans leur sensibilité spécifique, ce qui est un stressor pour l'un peut être bénin pour un autre.

6. Stress et personnalité : Les différences dans l'organisation de la personnalité expliquent une partie des variations de la sensibilité aux stressors. Ainsi, les personnalités, autonomes et sociotropiques, diffèrent par le type de stressors auxquels elles sont sensibles. L'apparition de stress est donc conditionnée à un large degré par la vulnérabilité spécifique de la personnalité (pour plus de détails, voir le point consacré à l'approche différentialiste cognitive *in* « stress et personnalité »).

7. Syndromes de stress : Tous les syndromes de stress (comme l'hostilité, l'anxiété et la dépression) impliquent des schémas suractivés dont le contenu idiosyncrasique est spécifique du syndrome. Chaque syndrome comprend une constellation cognitive de contrôle spécifique et l'inclination comportementale et les affects qui en résultent.

8. Les stressors « internes » : Le stressor principal peut être interne parfois sans aucune référence apparente à des éléments externes. La supposition que la voie royale de l'accomplissement réside dans le succès complet est un élément intrinsèque des personnes orientées vers le succès qui sont enclines aux réactions de stress.

9. Modèles d'interaction réciproque de stress : Les interactions stressantes avec d'autres personnes apparaissent dans un cycle de renforcement mutuel de réactions cognitives maladaptées. Les mécanismes spécifiques comme le mode cognitif égocentrique, « l'étiquetage » et la radicalisation génèrent une augmentation de la mobilisation et en conséquence du stress.

10. L'unité du système psychophysiologique : Une personne ressent une tendance à répondre physiquement bien que le stimulus soit psychosocial ou symbolique et que le comportement manifeste soit verbal. La mobilisation vers l'attaque ou la fuite implique le même système moteur cognitif, indépendamment du fait que le niveau de signification d'une menace ou d'un défi soit physique ou psychosocial.

Si Beck (1984) adopte la même position que Lazarus (1966) sur les rôles de l'évaluation et du *coping*, une différence notable apparaît quant à la réévaluation de la nature de la menace et des ressources individuelles. En effet, ces processus reposent selon Beck (1976, 1979, 1984, 1990) sur des structures et processus disponibles pour gérer de nouvelles transactions qu'il nomme structures ou schémas cognitifs.

## 2. Schémas cognitifs.

Comme le rappelle Rusinek (2006), si le concept de schéma ou schéma cognitif est devenu familier en psychologie, en psychopathologie cognitive notamment, il prend son origine en philosophie. Kant (1864) est ainsi le premier à introduire la notion de *schemata* dans *Critique de la raison pure*. Le philosophe y développe l'idée qu'il existe des représentations intermédiaires entre les phénomènes perçus par les sens et les catégories de l'entendement. Il les nomme schèmes ou schémas.

C'est avec Bartlett (1932) toutefois, que l'on doit sa première utilisation scientifique en psychologie. En effet, l'auteur demande à des étudiants anglais de restituer le mieux possible un conte d'origine amérindienne. Ce conte est choisi en ce qu'il pose des liens, une logique et une cohérence significativement différents de ceux attendus dans les contes du folklore européen. Bartlett (1932) s'aperçoit au cours des rappels à différents intervalles, que les sujets altèrent le conte initial par omissions ou additions d'informations, pour lui faire suivre une trame dont les liens de causalité et la logique sont similaires à ceux de leurs contes d'origine. Ce résultat l'amène à conclure à l'existence d'un schéma considéré comme « une organisation active des expériences ou des réactions passées, toujours supposée fonctionnelle en face de n'importe quelle réponse organique bien adaptée »<sup>12</sup>. Il pose donc les jalons de ce qui deviendra plus tard, avec l'avènement de la psychologie cognitive, l'approche constructiviste.

Cette approche se focalise notamment sur la manière dont les informations anciennes contenues dans des structures cognitives ou schéma influencent la compréhension de soi, du monde et d'autrui. Le sujet est donc actif face aux stimulations de son environnement mais aussi dans la construction de sa réalité psychique. Les informations et les connaissances sont subjectivement construites par filtrage et interprétations des informations de l'environnement par le biais des schémas existants (Pace, 1988).

Un ensemble de questions reste posé tel : Qu'est-ce que sont les schémas cognitifs ? Comment se construisent-ils ? A quoi servent-ils ? Nous tenterons d'y répondre dans les points suivants.

---

<sup>12</sup> an active organization of past reactions, or experiences, which must always be supposed to be operating in any well-adapted organic response (p. 201)

## **2.1. Le concept de schémas cognitifs.**

### **2.1.1. Définition.**

Un grand nombre de tentatives de définition du concept de schémas a vu le jour parmi les plus éminents chercheurs en psychologie. Piaget (1945), considérait le développement humain et l'apprentissage des connaissances d'un point de vue constructiviste. Pour l'auteur, très précocement, l'enfant utilise des structures sensori-motrices innées pour interagir avec son environnement. Le monde de l'enfant se construit alors par façonnage et filtrage de ces schèmes sensori-moteurs (Piaget utilise préférentiellement le terme schème). L'enfant développe ainsi ses connaissances par le biais de processus d'assimilation graduelle des expériences dans des schèmes comportementaux organisés. A mesure qu'il acquiert un grand nombre d'expériences, les schèmes existants n'apportent plus une organisation cognitive adéquate. L'échec de ces schémas antérieurs à organiser les nouvelles expériences provoque un phénomène d'accommodation face aux pressions de l'environnement.

L'assimilation et l'accommodation, qui prennent leur origine dans l'interaction entre les schèmes et l'environnement, sont les mécanismes de base qui permettent le développement des connaissances chez l'enfant. Cette théorie du développement des schémas fournit un socle solide pour penser les processus psychothérapeutiques et les changements comportementaux (Rusinek, Graziani, Servant, & Deregnaucourt, 2004). Cependant, si cette formulation est intéressante, il faut attendre l'avènement de la psychologie cognitive et la possibilité de tester scientifiquement de telles hypothèses pour que le concept de schémas trouve son regain d'intérêt. Des chercheurs comme Bobrow et Norman (1975), Brewer et Nakamura (1984), Fiske et Linville (1980), Minsky (1975), Neisser (1976), Rummelhart (1975), ou encore Schank et Abelson (1976), ont donc ouvert la voie de nouvelles recherches sur la question et permis son opérationnalisation.

Rummelhart (1975) est le premier à reprendre les travaux de Bartlett (1932) afin d'expliquer comment une histoire, en apparence simple, peut en fait contenir plus d'informations que ce qu'elle propose. Ceci n'est possible que parce que cette histoire permet et implique des interprétations à la fois du lecteur et de l'écrivain. Les schémas sont alors considérés comme structures en mémoire à long terme (MLT), composés de concepts généraux relatifs à des événements, des objets, des situations ou des actions. Il s'agit de « structures mentales inconscientes et de processus qui sous-tendent les aspects globaux des connaissances et des compétences humaines » (Brewer et Nakamura, 1984). Ils fonctionnent comme « des anticipations par le biais desquelles le passé affecte le futur » et peuvent générer des constructions mentales nouvelles, provoquant parfois des distorsions systématiques (Neisser, 1976). Taylor et Croker (1981) les envisagent comme des structures cognitives spécifiques à un domaine. Ce sont des hypothèses, des attentes ou des attentes relatives à une information entrante (input) qui fournissent des plans pour rassembler, interpréter et utiliser cette information. Ils se développent au cours des expériences et sont hiérarchiquement organisés et reliés entre eux de façon interactive et complexe (Hastie, 1981). Les différences individuelles, situationnelles et culturelles sont cognitivement explicables par les schémas (Mandler, 1984). Ils fournissent une base au concept de soi, aux comportements sociaux et à la résolution de problème (Taylor & Crocker, 1981).

Chacun de ces auteurs a proposé une conception différente des schémas en tentant de décrire et d'expliquer l'influence active des expériences passées sur le traitement des nouvelles informations. Elles ne sont pas contradictoires mais leur existence met en lumière la modularité et la complexité des schémas. Comme le rappellent Brewer & Nakamura (1984), l'esprit est modulaire et il est nécessaire de développer différents types d'entités théoriques pour expliquer des processus cognitifs différents.

Aussi, toutes ces définitions sont caractérisées par une perspective générale qui considère que chaque individu développe des structures de connaissance en interagissant avec l'environnement. On peut à l'instar de Williams, Watts, McLeod et Matthews (1988) retenir quatre caractéristiques des schémas qui sont partagés par la majorité des chercheurs.

Premièrement, ils sont composés par des informations prototypiques ou abstractions représentant les caractéristiques essentielles d'un stimulus. Deuxièmement, les informations qui entrent dans le système sont organisées de façon cohérente avec l'architecture interne des schémas. Ensuite, leur structure modulaire permet l'activation de l'ensemble des informations connectées à la première information activée. Enfin, ils sont en interaction avec les différents processus de traitement de l'information que ce soit la sélection des informations, sa représentation abstraite, son interprétation ou encore la construction d'un souvenir (cf. figure 3). Les schémas ont donc une fonction adaptative en organisant les expériences dans des patterns pour maintenir leur sens et en réduisant la complexité de l'environnement (Bouchard & Freeston, 1995).

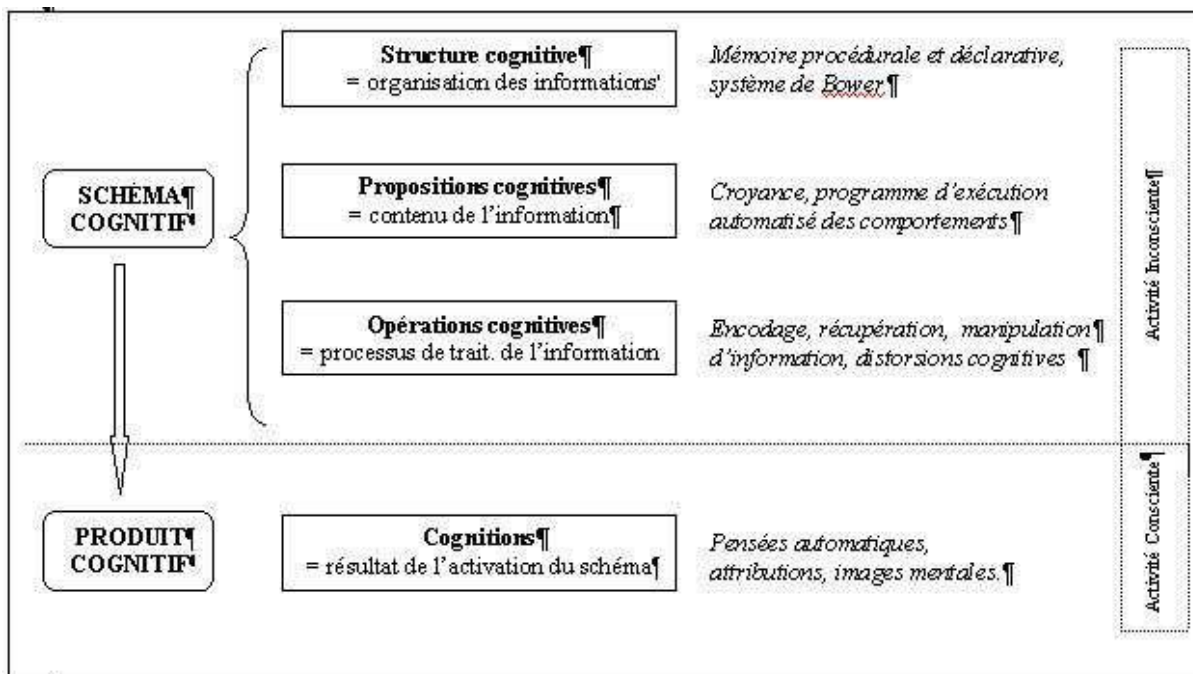


Figure 3 : Représentation schématique du fonctionnement cognitif d'après Tison (2003).

### 2.1.2. Fonctionnement

Les schémas fournissent par essence deux principes explicatifs très solides quant à l'organisation des connaissances et des expériences passées (Dalglish, 2004).

- ∅ La régularité des expériences passées, représentée à différents niveaux d'abstraction, crée un filtre par le biais duquel toutes les nouvelles expériences vont être traitées. La signification du présent et du passé d'un sujet est donc organisée de façon congruente au schéma (Taylor & Crocker, 1981). Ce principe explique les différences individuelles de contenu et de nature des schémas par les expériences passées. En conséquence, les schémas dysfonctionnels peuvent avoir un effet invalidant potentiellement profond au fur et à mesure des traitements cognitifs.
- ∅ Les nouvelles informations ou expériences significativement contradictoires avec les schémas ont un effet subversif. Elles obligent les schémas à les assimiler ou les organiser d'une manière quelconque ou être modifiées par elles par accommodation.

En limitant, en guidant et en organisant sélectivement le traitement de l'information, les schémas permettent l'efficacité du raisonnement et la possibilité d'action. Par ailleurs, ils expliquent les erreurs, les omissions ou les distorsions que les sujets produisent en traitant l'information (Hastie, 1981). Les schémas sont donc nécessairement partisans (Fiske et Linville, 1980). En effet, le traitement de la nouvelle information est biaisé en faveur du maintien d'un statu quo par rapport au contenu du schéma. Les sujets sont ainsi relativement meilleurs dans le rappel d'informations congruentes avec leurs schémas (Swann & Read, 1981), tendent à faire des erreurs mnémoniques dans le même sens (Cantor & Mischel, 1977) et interprètent la nouvelle information afin de confirmer les schémas préexistants (Langer & Abelson, 1974).

Pour ces raisons, les schémas sont très résistants au changement et, parce qu'ils agissent comme des prescripteurs de normes, leur changement intervient lentement (Fiske & Taylor, 1991). Pour rendre compte de la lenteur du changement des schémas, les concepts d'assimilation et d'accommodation ont été empruntés à Piaget (1947). La nouvelle information est assimilée dans les structures schématiques par un traitement sélectif et un stockage congruent aux schémas. Par ailleurs, les représentations du schéma sont elles-mêmes changées à de petits degrés par l'accumulation d'une masse critique d'informations contradictoires au schéma. Nisbett et Ross (1980) mais aussi Janoff-Bulman (1989) plus récemment considèrent que la rigidité au changement des schémas est la conséquence d'un besoin évolutionnaire de stabilité existentielle et de cohérence dans les structures de signification d'ordre supérieur.

Cependant, le changement de schéma n'est pas envisagé comme un processus uniformément lent. Selon Piaget (1947), ce changement schématique lent ne se produit que si les schémas existants ne sont plus acceptables en tant que représentation valide du monde expérimenté. A ce niveau (à ce stade de développement), les schémas anciens sont abandonnés et de nouveaux schémas sont institués. Il existe des processus rapides de changement de schéma sous différentes circonstances. Rothbart (1981) propose le modèle de conversion, dans ce qu'il décrit comme un mécanisme "catastrophique" relativement brusque de changement quand les schémas (stéréotypes dans sa terminologie) sont confrontés à un nombre minimal de cas critiques fortement inconvenants et saillants.

Enfin, l'action des schémas sur les informations qui entrent dans le système cognitif suppose, comme le souligne Rusinek (2004), trois grandes propriétés :

- ∅ Le fonctionnement : les schémas ne sont pas isolés les uns des autres et peuvent par exemple être enchâssés. Ils sont actifs dès la reconnaissance de l'information. Ils ont comme objectif d'évaluer l'adéquation entre l'information entrante et le traitement en cours.

- Ø Le contenu : les schémas comportent des variables et sont composés de connaissances qui englobent tous les niveaux d'abstraction ;
- Ø L'automatisme : les schémas présentent une automatisme de leur mise en œuvre et une non-conscience des résultats de cette mise en œuvre.

Chaque schéma a un sens précis défini en référence aux travaux de Young sur la question. Sur la base de ces 13 schémas, un regroupement se fait également autour de 7 clusters qui permettent une description et apportent une certaine simplicité d'interprétation. Nous les décrivons ci-après.

***(a) Les schémas découlant du manque de sécurité comme les schémas méfiance et abandon.***

Le schéma *Méfiance* encore nommé *méfiance et abus* s'exprime par une appréhension permanente d'être meurtri, trompé, manipulé avec une hypervigilance ou une hyperréactivité dans l'attente de toute menace venant d'autrui. Ce schéma peut provenir de maltraitances physiques ou morales, de manipulations, de menaces et de mensonges dans le milieu parental ou d'une mise en garde permanente contre autrui. Ce schéma peut déboucher sur une très mauvaise estime de soi, sur l'anxiété et la dépression. Le schéma *Abandon* caractérise l'impression que les êtres chers vont nous quitter, ce qui est insupportable. Il y a deux types d'abandon selon le type de milieu familial, d'une part une enfance surprotégée et d'autre part une instabilité affective. Tous deux génèrent un manque de support stable.

***(B) Le schéma de mauvaise estime de soi représenté par l'incompétence.***

Il réfère au sentiment de ne pas être à la hauteur, d'être inférieur à autrui, d'être un « raté », ce qui provoque une tendance à la fuite ou l'évitement. Il peut-être lié à une éducation parentale soit extrêmement rigide et exigeante, ou au contraire trop laxiste, trop indulgente sans apprentissage de la prise de responsabilité ou d'une discipline minimale.

***(c) Les schémas de mauvaise qualité des liens affectifs : carence émotionnelle et isolement.***

Le schéma *Carence émotionnelle* a trait à la croyance que les besoins affectifs ne seront jamais comblés par autrui qui n'aident pas et ne comprennent pas le sujet. Il en ressort une sensation de vide affectif. Ce schéma pourrait s'installer précocement, avant même l'apparition du langage, chez des enfants négligés face à une carence en affection, un manque d'empathie et de protection parentale. Le schéma *Isolement* caractérise le sentiment d'être seul, marginal, différent des autres. Ce schéma peut apparaître lorsque l'enfant se sent inférieur à autrui pour une raison apparente comme un défaut physique ou vit dans un milieu parental lui-même marginal. Il peut également se construire chez un enfant passif qui ne suscitait pas l'intérêt des autres.

***(d) les schémas de manque de limites comme l'autocontrôle insuffisant et la peur de perdre le contrôle.***

Le schéma *Autocontrôle insuffisant* décrit la sensation d'une grande difficulté ou d'une incapacité à se maîtriser, avec une grande intolérance à la frustration et des difficultés à contenir l'expression de ses émotions et ses impulsions. Ce schéma peut être lié à un manque d'autorité parentale ou à une surprotection familiale envers toutes causes de frustration. Le schéma *Peur de perte du contrôle* s'exprime par la tendance à faire ce qui nous plaît sans tenir compte des autres. Ce schéma peut se créer en relation avec sa présence chez les parents ou avec une absence de discipline dans le milieu familial.

***(e) Les schémas de non expression de ses désirs et de ses besoins comme le sacrifice de soi et le sens moral implacable.***

Le schéma *Sacrifice de soi* réfère à la tendance à sacrifier ses propres besoins et intérêts afin de plaire aux autres, avec souvent une propension à se laisser dominer au préjudice de sa propre satisfaction, cet assujettissement étant lié à une faible estime de soi. L'assujettissement peut prendre la forme de l'abnégation ou de la soumission. Il peut y avoir à l'origine de ce schéma un contrôle parental excessif ou la présence de ce schéma chez les parents ou enfin l'obligation de faire face à des responsabilités importantes et anormales envers autrui (ex : frères et sœurs). Le schéma *Sens moral implacable* correspond à des aspirations personnelles démesurément élevées. Il faut toujours être le meilleur ce qui conduit à une intolérance des imperfections pour Soi-même mais aussi pour les autres. Un tel manque d'empathie envers autrui entraîne des difficultés interpersonnelles, une telle exigence envers soi cause un stress permanent avec son cortège de troubles somatiques et psychologiques (favorise les attaques de panique). Ce schéma trouve son origine soit dans un amour conditionnel des parents, « *On ne t'aime que si tu réponds complètement à nos attentes* », soit dans la présence du schéma lui-même chez les parents.

***(f) Les schémas de restriction de l'expérience personnelle comme l'attachement et l'inhibition émotionnelle.***

Le schéma *Attachement* : Le sujet éprouve un besoin excessif d'attention, d'approbations et de marques d'estime de la part des autres. Il cherche à être en fusion avec les personnes aimées et souffre d'un manque d'identité personnelle ce qui lui laisse une impression de vide et de doute sur sa propre existence. Ce schéma peut être lié à l'origine à une relation fusionnelle exagérée avec les parents ou à un climat familial surprotecteur. *Attachement* : Le sujet éprouve un besoin excessif d'attention, d'approbations et de marques d'estime de la part des autres. Il cherche à être en fusion avec les personnes aimées et souffre d'un manque d'identité personnelle ce qui lui laisse une impression de vide et de doute sur sa propre existence. Ce schéma peut être lié à l'origine à une relation fusionnelle exagérée avec les parents ou à un climat familial surprotecteur.

## ***(g) Les schémas de manque d'autonomie comme la dépendance et la vulnérabilité.***

Le schéma **Vulnérabilité** décrit une personne qui vit dans l'attente de catastrophes imminentes de toutes sortes (naturelles, physiques, sociales, etc.) et donc dans l'angoisse face à l'insécurité en exagérant le danger et en minimisant ses capacités de *coping*. Ce peut être mis en relation avec des parents ayant eux-mêmes ce schéma, ou avec une surprotection de l'enfant ou enfin à un traumatisme comme la mort d'un proche. Le schéma **Dépendance** réfère au sentiment d'incapacité à faire face à la vie sans l'aide constante d'autrui. Il peut s'agir du recours systématique à la demande aux autres de conseils et de leur opinion ou bien de se « scotcher » irrémédiablement à une seule personne. Le manque de confiance en soi et le sentiment d'impuissance personnelle conduisent à la fuite et l'évitement de toute responsabilité et des situations nouvelles. On peut relier ce schéma à un milieu familial surprotecteur ne laissant aucune autonomie ou au contraire très négligent laissant l'enfant livré à lui-même à un âge où il ne peut assumer cette responsabilité personnellement.

L'explication de l'expression des schémas lors d'incidents critiques est importante dans la mesure où des événements particuliers et spécifiques ou un ensemble d'événements sont considérés comme les responsables de l'activation de ces schémas et en conséquence du maintien d'un état pathologique. C'est le cas du stress qui est identifié comme un facteur déclencheur ou aggravant dans toutes les pathologies psychiques.

Les liens entre stress et troubles mentaux sont parfois tellement intriqués qu'il est parfois difficile de les distinguer. On peut donc s'interroger sur le retentissement du stress chez des sujets qui le vivraient quotidiennement ou de manière chronique ou encore qui seraient soumis à des stress violents voire traumatiques. Ces sujets présenteront-ils des troubles spécifiques liés au stress ?

### ***1.1. Le stress professionnel : quelques modèles pertinents***

#### **1.1.1 Demand-Control Model ou Modèle de la Demande et du Contrôle.**

Karasek et Theorell (1990) proposent un modèle destiné à étudier le degré de risque ou de stress dans une situation de travail chez un professionnel. Ce modèle bidirectionnel du stress au travail comporte deux facteurs que sont les demandes psychologiques du travail et le degré de maîtrise (voir figure 7). Pour les auteurs, le stress est la conséquence du décalage entre les exigences psychologiques de la tâche et la latitude de décision du sujet.



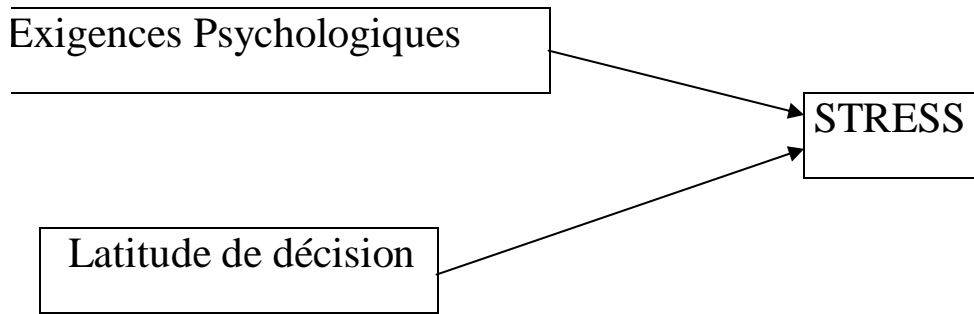


Figure 7 : Modèle de la Demande et du Contrôle d'après Karasek et Theorell (1990).

Les demandes psychologiques issues du travail reflètent les exigences du travail. On y observe différents facteurs comme un travail excessif, des demandes contradictoires, un temps insuffisant pour exécuter le travail, un rythme de travail trop rapide ou encore une charge de travail trop lourde.

Le degré de maîtrise de l'individu sur son travail a trait au degré de liberté dans les décisions. Cette latitude de décision est définie comme l'ensemble des possibilités d'utilisation des compétences professionnelles et des possibilités de prise de décision.

Ce modèle prédit également l'apparition de certaines pathologies induites par les comportements au travail voire de traits de personnalité. Par exemple, l'adaptation à des situations de travail passives qui requièrent une faible demande de contrôle, peut générer une réduction des capacités à résoudre les problèmes ou à affronter des challenges et, en conséquence, provoquer des sentiments de dépression. À l'opposé, des demandes élevées de travail combinées à un grand pouvoir de décision et la possibilité d'usage de ses compétences conduisent à développer de plus grandes capacités d'apprentissage actives (Elsas & Veiga, 1997).

Selon Karasek et Theorell (1990), le stress ou le risque de manifester un stress chez un employé sera d'autant plus important qu'il dispose d'un faible degré de contrôle et que les exigences de la tâche sont importantes. Les auteurs proposent également une interprétation des conséquences de l'exigence et de la latitude de décision dans un emploi (cf. tableau n°1)

Tableau 1 : Type de travail en fonction des exigences et de la latitude de décision, d'après Karasek et Theorell (1990).

|   |        | Exigences (charge de travail)      |  |
|---|--------|------------------------------------|--|
|   |        | Limitées                           | Elevées                                      |
| Latitude de décision<br>(possibilité de contrôle) | Limité | Travail monotone : ennui, passif   | Travail éreintant : tension, surchargé       |
|   | Large  | Travail facile : facilité, détendu | Travail exigeant : défi, exigeant, dynamique |

Karasek (1998) a affiné son modèle en le rendant tridimensionnel avec l'ajout d'un axe dévolu au soutien social. En effet, le soutien social est associé à une réduction ou une modération du stress à travers différentes stratégies comme le support informationnel, l'aide à l'accomplissement de tâches lors de surcharges, le support émotionnel et la guidance (Bowling, Beehr, & Swader, 2005). Les études montrent que lorsque le support social est important et qu'il est associé à un contrôle élevé, la situation est favorable pour l'individu qui ne devait pas présenter de stress (Searle, Bright, & Brochner, 1999).

Ce modèle a connu de nombreuses applications que ce soit chez les surveillants de prison (Dollard & Winefield, 1998 ; Lourel, Gana, Prud'homme, & Cerclé, 2004), les infirmières (Bourbonnais, Corneau, & Vezina, 1999) et dans différentes cultures (Glazer, Stetz, & Iszo, 2004). Il soulève néanmoins quelques critiques. D'une part, le fait d'articuler ce modèle autour de concepts de pathologies ou de personnalité lui donne un aspect fixiste, alors même que l'on ne peut affirmer qu'un trait de personnalité soit définitivement stable. D'autre part, le stress est la conséquence de deux facteurs que sont les exigences de la tâche et la latitude de décision, définis de manière objective. Or, c'est, comme nous l'avons évoqué lors du premier chapitre, essentiellement la manière dont le sujet va évaluer la situation qui peut déterminer le stress. Les variables psychologiques sont donc peu présentes et limitent la puissance explicative de ce modèle ce qui pose plusieurs questions.

Un professionnel peut-il s'épanouir dans un environnement qui ne correspond pas à ses valeurs ? Inversement, ne peut-on pas considérer que le stress, les problèmes professionnels apparaissent lorsqu'un professionnel est dans un environnement qui entre en conflit avec ses besoins ou ses objectifs ? L'adéquation entre les caractéristiques d'un sujet et les caractéristiques de son environnement est au coeur du modèle Person/Environment Fit (P-E Fit) traduit le plus souvent par Ajustement entre la Personne-Environnement (Caplan, 1987 ; Holland, 1997).

### **1.1.2. Person-Environment Fit Model ou Modèle de l'Ajustement entre Personne et Environnement.**

Comme le soulignent Robert et Robins (2004), le concept d'ajustement entre une personne et son environnement est un concept pivot censé influencer une grande variété de phénomènes psychologiques comme la satisfaction ou la personnalité (Roberts & DelVecchio, 2000). En conséquence, il a été étudié selon des perspectives théoriques différentes (Schneider, Goldstein, & Smith, 1995). Toutefois, ces modèles variés convergent tous, chacun avec ses nuances, vers la conceptualisation et la mesure de l'ajustement.

En premier lieu, la personne et l'environnement sont considérés de manière conjointe et sont mesurés en utilisant des unités proportionnelles, c'est-à-dire que, dans le but d'évaluer l'ajustement entre ces deux variables, les caractéristiques du sujet et celles de l'environnement doivent être estimées sur la même échelle. Par ailleurs, ce modèle présente deux classes de variables de personnalité (les valeurs ou besoins du sujet et ses capacités ou compétences) croisées avec deux catégories de variables environnementales (les ressources de l'environnement et les demandes/exigences placées sur un sujet). Les valeurs ou besoins sont appariés aux ressources fournies par l'environnement et les capacités de la personne aux demandes de la situation.

Enfin, les caractéristiques de l'ajustement, la personne et l'environnement peuvent être définis objectivement ou subjectivement et fournissent chacun une information unique sur l'ajustement (Caplan, 1987). Par exemple au niveau subjectif, la perception du sujet est appréhendée à l'aide d'autoévaluations de ses qualités ou de ses valeurs. A un niveau objectif, l'environnement est évalué par ses caractéristiques ou par des jugements communs sur le travail ou l'organisation.

Le stress va donc survenir dans deux circonstances, lorsque les capacités du sujet et les exigences de la tâche sont en décalage ou déséquilibrées ou lorsque les besoins de la personne ne sont plus en adéquation avec ceux du travail (Siegrist, 1998). En d'autres termes, l'état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre les efforts qu'une personne consent à fournir dans son travail et les récompenses qu'elle reçoit en retour (*Effort-Reward Imbalance*)

Dans ce modèle, deux types d'efforts sont considérés :

- Ø Les efforts extrinsèques qui correspondent aux exigences psychologiques développées dans le modèle de Karasek et Theorell (1990) (contraintes de temps, interruptions, responsabilités, heures supplémentaires, charge physique, augmentation de la demande).
- Ø Les efforts intrinsèques qui représentent les facettes de la personnalité (besoin d'approbation, compétitivité et hostilité latente, impatience et irritabilité disproportionnées, incapacité à s'éloigner du travail)

Par ailleurs, trois types de récompenses sont supposés agir comme modérateurs du stress. Ce sont les gains financiers (salaires ou primes), l'estime reçue de la part des collègues et des supérieurs et enfin le degré de contrôle sur son statut professionnel (perspectives de promotion, sécurité de l'emploi, etc.).

Les deux modèles que nous avons présentés, bien qu'ils soient intéressants en modélisant des relations simples entre un individu et son travail, ne prennent pas totalement en compte la complexité des traitements humains dans les réponses au stress (Hautekeete, 2001b). En effet, que l'on considère que le stress provienne d'un déséquilibre entre ses efforts et les récompenses que nous offre l'environnement de travail ou d'un décalage entre les exigences de la tâche et la latitude de décision de l'individu, on fait du stress un processus automatique.

Or, le stress est avant tout une construction psychique (Lazarus, 1966 ; Beck, 1984 ; Hautekeete, 2001a). On peut donc déplorer l'absence d'éléments cognitifs ou l'absence de spécification de ceux-ci alors même qu'ils jouent un rôle prépondérant dans l'apparition du stress (Lazarus & Folkman, 1984). Le modèle qui va suivre présente donc l'avantage de répondre à ces critiques.

### **1.1.3. Le modèle transactionnel de Cox.**

Cox (1978), sur la base des travaux de Lazarus (1966), a construit un modèle destiné à appréhender les phénomènes de stress en milieu professionnel. Il définit le stress comme un état psychologique résultant du décalage entre la perception que la personne a des demandes de l'environnement professionnel et l'idée qu'il se fait de ses capacités à y répondre.

L'évaluation psychologique dans ce modèle transactionnel permet à présent de prendre en compte différents paramètres dans la relation de l'individu à son environnement de travail :

- Ø Les ressources et les supports disponibles d'un individu pour qu'il puisse gérer les évènements stressants,
- Ø Les contraintes sur les stratégies d'adaptation,
- Ø Le contrôle perçu par l'individu.

Selon Cox, Leather et Cox (1990), la manière dont les individus perçoivent et évaluent leurs situations de travail, détermine leurs comportements d'ajustement. Ces derniers, à tour de rôle, envoient en retour des informations sur la façon dont ils perçoivent les situations futures de leur emploi. Ils comportent des informations sur l'adéquation entre les situations et leurs capacités à les gérer. Les perceptions individuelles et leurs significations sont donc l'élément médiateur de l'expérience de stress professionnel (Cox, Kuk et Leiter, 1993 ; voir figure 8).

L'intérêt de ce modèle est qu'il rend compte de la variabilité intra et inter individus face au stress. En introduisant des processus cognitifs entre la situation-stimulus, ici le travail ou la sphère professionnelle de manière globale, et l'individu, il permet de nuancer toutes les réactions possibles du sujet. A l'instar de Lazarus et Folkman (1984), il fait du stress professionnel une forme de stress simple qui a comme cadre d'apparition le travail. C'est probablement l'une des caractéristiques de ce modèle transactionnel qui lui confère le plus de force explicative. Contrairement au deux autres modèles, celui de la Demande-Contrôle et celui de l'Ajustement Personne-Environnement, Cox (1978 ; Cox, et al, 1993) ne considère plus le stress du point de vue du travail, en analysant le type de structure ou d'entreprise, la latitude de contrôle de l'employé ou le nombre de récompenses qu'il reçoit. A l'inverse, il interroge la problématique de travail à l'aune des connaissances et des recherches menées sur le concept de stress. En définitive, ce modèle permet de comprendre comment deux sujets qui vivent les mêmes conditions de travail au sein du même système vont présenter des niveaux de stress différents, en raison d'une analyse cognitive idiosyncrasique.

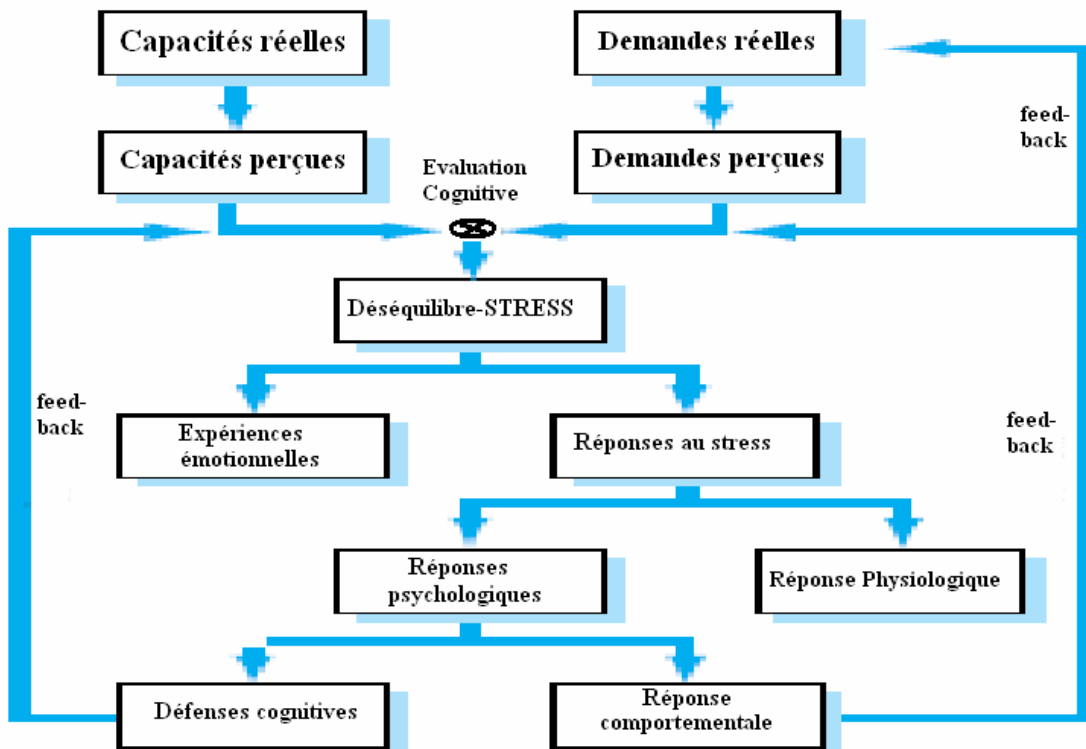


Figure 8 : Modèle de stress professionnel. D’après Cox, Kuk et Leiter (1993)

Toutefois, lorsque les sources de stress sont chroniques, lorsque les relations interpersonnelles sont complexes, conflictuelles et astreignantes se développe alors une souffrance massive chez les sujets. Ils ne sont plus alors en mesure de gérer leur travail ou leurs relations avec les autres. Ils présentent alors un état identifié sous le terme de syndrome de *burnout* ou plus simplement *burnout*. C’est le premier type particulier de stress que nous allons maintenant décrire.

## **Chapitre 2.**

# **Burnout et maladies somatiques**

## 1.2. *Le burnout.*

Le *burnout* est devenu un terme à la mode et depuis quelques années, il fleurit sur les « unes » des quotidiens ou des magazines consacrés à la santé ou aux questions de société. Pourtant, il s'agit d'un terme qui nous vient d'outre-Atlantique, introduit par Bradley dès 1969 pour qualifier des personnes présentant un stress particulier et massif en raison de leur travail. Très vite repris par Freudenberger (1974) et Maslach (1976), le *burnout* connaît une expansion que l'on peut qualifier de phénoménale puisqu'il est tour à tour identifié chez les infirmières, les médecins, les enseignants, les assistants sociaux et de manière globale, les personnes dont l'activité implique un engagement relationnel (Truchot, 2004).

La puissance d'évocation du terme *burnout* à refléter la réalité des personnes qui expérimentent des souffrances en raison de leur travail en fait un champ de recherche à la fois important et controversé (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). En effet, à l'instar du concept de stress qui pour Toch (2002) a été « survendu » (*oversold*), l'origine populaire et non académique du *burnout* lui a beaucoup desservi, rangeant ce concept dans la catégorie peu enviable de *pop psychology* comme un phénomène transitoire et artificiel (Maslach & Leiter, 1997). Un certain nombre de modèles, de développements théoriques et de recherches empiriques vont cependant donner un regain d'intérêt au *burnout* et lui conférer une dimension scientifique académique.

### 1.2.1. **Burnout : Intérêt et enjeu d'une traduction.**

La traduction en France de *burnout* par « usure professionnelle » ou « épuisement professionnel » ne rend que partiellement compte du concept (Canoui & Mauranges, 2001). L'idée de vécu chronique de stress dans le cadre de son travail peut effectivement être approché par les termes « usure » ou « épuisement » qui renvoient à une idée de temps. Cependant, ces termes augmentent les risques de confusion avec d'autres états et toute personne peut se dire épuisée ou usée sans présenter un *burnout* (Lebigot & Lafont, 1985). Qui d'ailleurs, ne s'est jamais senti épuisé à la suite d'une dure journée de labeur ? Qui ne s'est pas écrié, après de longues journées passées devant un ordinateur, des copies d'examens, la rédaction d'articles ou la correction de mémoires de recherches qu'il ou elle était usé(e) ? Ce constat amène d'ailleurs Scarfone (1985) à s'interroger sur la spécificité et la valeur scientifique de « l'épuisement professionnel ».

En effet, la terminologie employée pour traduire *burnout* élargit à l'extrême le champ de ce que peut couvrir ce concept. En conséquence, plusieurs problèmes sont posés. D'une part, il devient une catégorie « fourre-tout », qui donne lieu à l'expression de tout type de revendications (Canoui & Mauranges, 2001). D'autre part, il perd sa spécificité et n'est plus distinguable d'autres concepts comme par exemple la fatigue, la satisfaction au travail ou la charge de travail. Il risque également de masquer d'autres pathologies, comme des états dépressifs ou anxieux voire un trouble de la personnalité, qui seraient plus facilement diagnostiqués comme un épuisement professionnel parce qu'identifiés dans le cadre de travail.

Enfin, les vocables « épuisement professionnel » créent une confusion avec l'une des dimensions du *burnout*, l'épuisement émotionnel qui pour sa part, traduit correctement les termes *emotional exhaustion* (nous reviendrons plus tard sur cette dimension lors du point consacré au modèle de Maslach et Jackson, 1981). Il faut donc retourner à la terminologie anglosaxonne pour comprendre ce que désigne le *burnout*.

Le verbe *to burn out* signifie littéralement griller (un circuit électrique, une prise), brûler ou encore s'user, s'épuiser en raison de demandes excessives d'énergie, de force ou de ressources. Il désigne la réduction en cendres d'un objet entièrement consommé dont toute la matière aurait disparu et évoque donc par extension, la combustion totale de ses forces, de son énergie ou de ses ressources. Mais c'est avec l'industrie aérospatiale que l'image la plus parlante du *burnout* peut être approchée. En effet, le *burnout* y reflète l'épuisement de carburant d'une fusée avec comme conséquence la surchauffe du moteur et le risque d'explosion de l'engin. Par la violence exprimée par l'explosion d'une fusée, on peut reconnaître le désormais célèbre *kaloshi* ou *karoshi* signifiant mort par fatigue au travail (Hautekeete, 2001a).

## **1.2.2. Histoire du *burnout*.**

### ***1.2.2.1. L'identification d'un concept nouveau : le burnout.***

Les premières recherches portant sur le *burnout* étaient clairement exploratoires et avaient pour objectif de comprendre les personnes « souffrant de leur travail » (Truchot, 2004). Il est donc malaisé de définir un « découvreur » du *burnout*, alors même que de nombreux auteurs au début des années soixante-dix ont commencé à publier leur observations (Badley, 1969 ; Freudenberger, 1974 ; Maslach, 1976). Ces publications portent dans un premier temps sur la description du phénomène, lui donne un nom et démontrent qu'il ne s'agit pas d'un artéfact. Il est important de souligner que ces articles sont écrits par des chercheurs ou des cliniciens (ou les deux à la fois) qui sont personnellement impliqués dans un travail auprès de personnes qui nécessitent des soins ou une aide psychosociale. Ils travaillent par ailleurs, en hôpital ou dans des services sociaux qui ont comme caractéristiques de générer de nombreux stressés émotionnels ou interpersonnels.

C'est le cas de Freudenberger (1974) qui fut l'un des premiers à écrire un article sur le *burnout*. Psychiatre dans ce que l'on peut décrire comme un hôpital de jour pour faire un parallèle avec le système hospitalier français, il remarque qu'un grand nombre des personnels perdent rapidement, en quelques années, leur dynamisme, leur engagement et leur motivation.

Ce qui est le plus frappant pour l'auteur, c'est que ce phénomène apparaît chez des professionnels qui au départ étaient très enthousiastes et qui au bout d'une année parfois, se plaignent de douleurs physiques, de fatigue et d'épuisement (Freudenberger, 1977). L'auteur relève une variété d'expressions et de manifestations de ce qu'il nomme alors *burnout*, qui représente une métaphore de l'effet de la consommation de drogues. Il suggère que les exigences et les pressions professionnelles placées sur les ressources personnelles d'un individu finissent par le conduire à un important état de frustration et de fatigue. L'individu s'épuise alors en essayant de répondre à certaines obligations imposées soit par son entourage soit par lui-même.

De son côté, Maslach (1976), psychologue sociale, découvre le *burnout* dans le cadre d'une recherche sur le « stress émotionnel » et les stratégies de coping d'employés de services sociaux. En effet, étudiante ayant participé à l'expérience désormais célèbre de la prison fictive de Zimbardo (1973) et l'ayant abandonnée la première, elle s'interroge sur le comportement agressif des professionnels envers leurs usagers. C'est au cours des entretiens avec ces professionnels qu'elle identifie trois caractéristiques que sont l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation ou désinvestissement et une réduction de leur sentiment d'accomplissement dans leur travail. Cette première conception du *burnout* donnera lieu à un modèle que nous présenterons dans le prochain point.



Les recherches sur le *burnout* prennent donc leur origine dans des services d'aide sociale ou de soins, dont la caractéristique principale réside dans la relation entre un employé et un usager. La nature spécifique de ces professions qui prescrit une relation interpersonnelle (soignant/soigné, aidant/aidé) place d'emblée le *burnout* comme une transaction relationnelle entre une personne et une autre plutôt que comme une réponse individuelle de stress. Mais la perspective clinique ou sociale des articles initiaux va influencer les premiers travaux sur le *burnout* (Maslach & Schaufeli, 1993).

D'un côté, les psychologues cliniciens se focaliseront sur la symptomatologie du *burnout* et questions de santé mentale. De l'autre, les psychologues sociaux s'intéresseront aux relations entre les deux acteurs du *burnout* (soignant et soigné) et sur le contexte professionnel. De fait, la majorité des premières études est descriptive et qualitative, utilisant des techniques comme l'entretien, les études de cas ou l'observation participante (Maslach, 2001).

Il en ressort quelques facteurs généraux qui suggèrent que le *burnout* présente des éléments communs et identifiables. Premièrement, il apparaît que le fait de procurer une aide sociale ou des soins s'avère très coûteux en énergie et génère un épuisement émotionnel qui devient une réponse commune devant cette charge travail. Deuxièmement, une forme de désinvestissement, de dépersonnalisation ou de cynisme émerge des recherches menées à l'aide d'entretiens qui caractérisent les sujets qui tentent de gérer leur stress professionnel.

Enfin, pour diminuer leur compassion envers les patients, certains sujets présentent un détachement émotionnel afin de se protéger des émotions intenses qui les empêchent d'accomplir leur travail. Ce détachement peut aboutir à des attitudes négatives voire déshumanisées.

Les caractéristiques de la situation dans laquelle a lieu cette relation aidant/aidé ne sont pas mises de côté et apportent un éclairage complémentaire au concept naissant de *burnout*. Ainsi, le nombre d'usagers, l'importance des échanges ou le manque de ressources sont importants dans le développement du *burnout*. Les relations avec les collègues, avec la famille des usagers sont également en lien avec le *burnout*. Devant ces découvertes « qualitatives », tout un corpus d'analyses et de recherches a été mené pour asseoir la valeur scientifique au concept.

Les recherches qui depuis plus de vingt ans dressent les contours du *burnout* permettent désormais de proposer une définition de ce nouveau concept.

### **1.2.3. Burnout : définir un nouveau concept.**

Le nombre très important de chercheurs qui se sont penchés sur la question a généré une pléthore de définitions. En effet, selon la perspective, qu'elle soit ancrée en psychologie clinique, sociale ou du travail et organisationnelle, la vision du *burnout* est différente. On peut, comme Schaufeli et Enzman (1998), regrouper les définitions selon deux grandes catégories : celles qui envisagent le *burnout* comme un processus et celles qui le considèrent comme un état.

### 1.2.3.1 Le burnout défini comme un processus.

Les tenants de cette conception envisagent que le *burnout* s'insinue avec l'apparition de tensions relatives au décalage entre les attentes ou les efforts du sujet et les exigences du travail (Cherniss, 1980, Edelwitsch & Brodsky, 1980). Un stress professionnel se développe donc progressivement qui peut être ressenti et peut provoquer un état de mal-être. Les stratégies que la personne va mettre en place face à ce stress seront déterminantes dans le développement éventuel du *burnout*. Il va provoquer pour Cherniss (1980) un désengagement de l'employé face à son travail parce qu'il ne peut plus faire face au stress et aux tensions ressenties.

Par ailleurs, définir le *burnout* comme un processus revient à le considérer comme l'expression d'un stress extrême et chronique devant lequel aucun coping n'est adapté et qui va apparaître graduellement (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Il est ainsi possible d'en inférer l'apparition au travers de stades comme Edelwitsch et Brodsky (1980). Ces auteurs décrivent donc le *burnout* au travers de quatre stades bien définis : l'enthousiasme, la stagnation, la frustration et enfin l'apathie. Au cours du premier stade, le sujet fait l'expérience d'un fort enthousiasme qui se traduit par une tendance à se rendre disponible de façon excessive et d'avoir des attentes irréalistes concernant son travail. Dans le second stade, l'employé développe un sens de stagnation dans lequel ses attentes professionnelles deviennent plus réalistes. Un certain mécontentement personnel commence à faire surface, comme le sentiment que le travail ne peut pas compenser ce qui manque dans sa vie. Au cours du troisième stade, un sentiment de frustration apparaît. Les difficultés professionnelles semblent se multiplier et le sujet commence à remettre en question ses compétences. Il s'ennuie, devient intolérant, moins à l'écoute des autres et tente de faire face à ces situations en les fuyant et en évitant ses collègues. Finalement, il en arrive au stade de l'apathie. Elle se caractérise par un état de dépression et d'indifférence en réponse aux frustrations répétitives auxquelles il se trouve confronté. Ce quatrième stade représente l'essence même du phénomène de *burnout* pour Edelwitsch et Brodsky (1980).

Un processus équivalent est proposé par Veniga et Spradley (1981) qui identifient cinq étapes pour le *burnout*. Le premier est identifié sous l'appellation *honeymoon* (lune de miel) qui correspond à la première phase du modèle précédent. Une *baisse d'énergie* et une insatisfaction donnent naissance à la deuxième phase et l'accentuation des stratégies d'évitement et de *symptômes d'épuisement* caractérisent la troisième phase. La quatrième étape apparaît avec des symptômes critiques. C'est *la crise* durant laquelle le sujet devient pessimiste et tente de fuir son travail. L'étape finale, *le mur*, est atteinte lorsque le *burnout* est indissociable d'autres troubles (addictions aux drogues, à l'alcool, troubles cardiaques, etc.).

L'intérêt majeur de cette conception réside dans le fait qu'elle propose une vision transactionnelle du *burnout*. Le *burnout* est donc le produit d'une relation où l'individu et l'environnement ne sont pas disjoints mais des composants qui s'influencent mutuellement et continuellement. Par ailleurs, elle donne une illustration visuelle très claire du *burnout*. Il est en effet aisé de se représenter une personne qui, au départ très enthousiaste par son nouvel emploi, finit au bout de quelques années par présenter un état d'apathie. Pour autant, le *burnout* apparaît-il de cette façon ? Existe-t-il des stades distincts et identifiables qui mènent au *burnout* ? Peuvent-ils être mesurés ? Le risque est de faire du *burnout* un concept vague, difficilement identifiable et qui perdrait sa spécificité puisqu'il revient à en faire une forme de stress professionnel. Il n'en demeure pas moins que l'idée de processus est intéressante pour le clinicien qui rencontre des personnes présentant un *burnout* (Côté, et al, 2005).

### 1.2.3.2 Le burnout défini comme un état.

La majorité des chercheurs définissent le *burnout* comme un état, même si ces conceptions varient en fonction de leur précision, de leurs dimensions ou de leur étendue (Truchot, 2004). Trois caractéristiques permettent de reconnaître le *burnout* comme un état. La première concerne les éléments dysphoriques qui prédominent comme l'épuisement émotionnel, la fatigue ou les cognitions dépressives (Maslach & Schaufeli, 1993). Les personnes manifestent des comportements négatifs voire hostiles vis-à-vis d'autrui et sont moins efficaces ou productifs. La seconde est d'ordre étiologique, ce qui signifie que l'on peut attribuer le *burnout* à des attentes inappropriées ou des exigences émotionnelles excessives (Schaufeli & Enzmann, 1998). Enfin, les symptômes ne sont pas liés à la présence d'une pathologie mentale chez le sujet mais sont causés par son travail ou sa perception de celui-ci.

Le modèle, prototypique de l'approche « état » du *burnout*, le plus connu et le plus solide sur le plan expérimental est sans conteste le *Attributional Environmental Model* de Maslach (1982). Il s'est nettement démarqué des autres en devenant une référence pour la recherche sur le phénomène de burnout (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Dans ce modèle, dont les points forts tiennent dans ses excellentes bases théoriques et empiriques, le *burnout* est défini comme un processus multidimensionnel comprenant trois composantes principales.

Dans un premier temps, le *burnout* se traduit par un état d'Épuisement Émotionnel caractérisé par une absence quasi totale d'énergie. À ce stade, l'individu sent que ses réserves d'énergie sont complètement épuisées et qu'il n'est plus capable d'apporter son assistance à autrui sous quelque forme que ce soit. Ce manque d'énergie est d'autant plus fort que l'individu pense qu'il n'a aucun moyen à sa disposition pour « recharger ses batteries. » La seule pensée d'avoir à affronter une nouvelle journée au travail dans ces conditions lui est insupportable.

Cette composante d'épuisement émotionnel représente la dimension stress du *burnout*.

La deuxième caractéristique du *burnout* concerne un état de dépersonnalisation-désinvestissement. Elle se traduit par une attitude négative et détachée de la part de la personne envers ses clients, patients ou collègues qui finissent par être traités comme des objets. Ce détachement excessif est souvent accompagné d'une perte d'idéalisme. La composante de dépersonnalisation correspond à la dimension interpersonnelle du phénomène de *burnout*.

Finalement, la troisième caractéristique du *burnout* tient en une diminution du sens de l'accomplissement et de la réalisation de soi. L'individu va porter un regard particulièrement négatif et dévalorisant sur la plupart de ses accomplissements personnels et professionnels.

Cette perte de confiance en soi résultant de ce type d'attitude est associée à des états dépressifs importants et à une incapacité à faire face aux obligations professionnelles. Cette forte sensation d'être inefficace peut aboutir à long terme sur un verdict d'échec que l'individu s'impose à lui-même et dont les conséquences peuvent être particulièrement graves tant pour l'employé que pour l'organisme professionnel dans lequel il travaille. La composante de diminution du sens d'accomplissement représente la dimension d'autoévaluation du *burnout*.

### 1.2.3.3 Du processus de stress à l'état de burnout ?

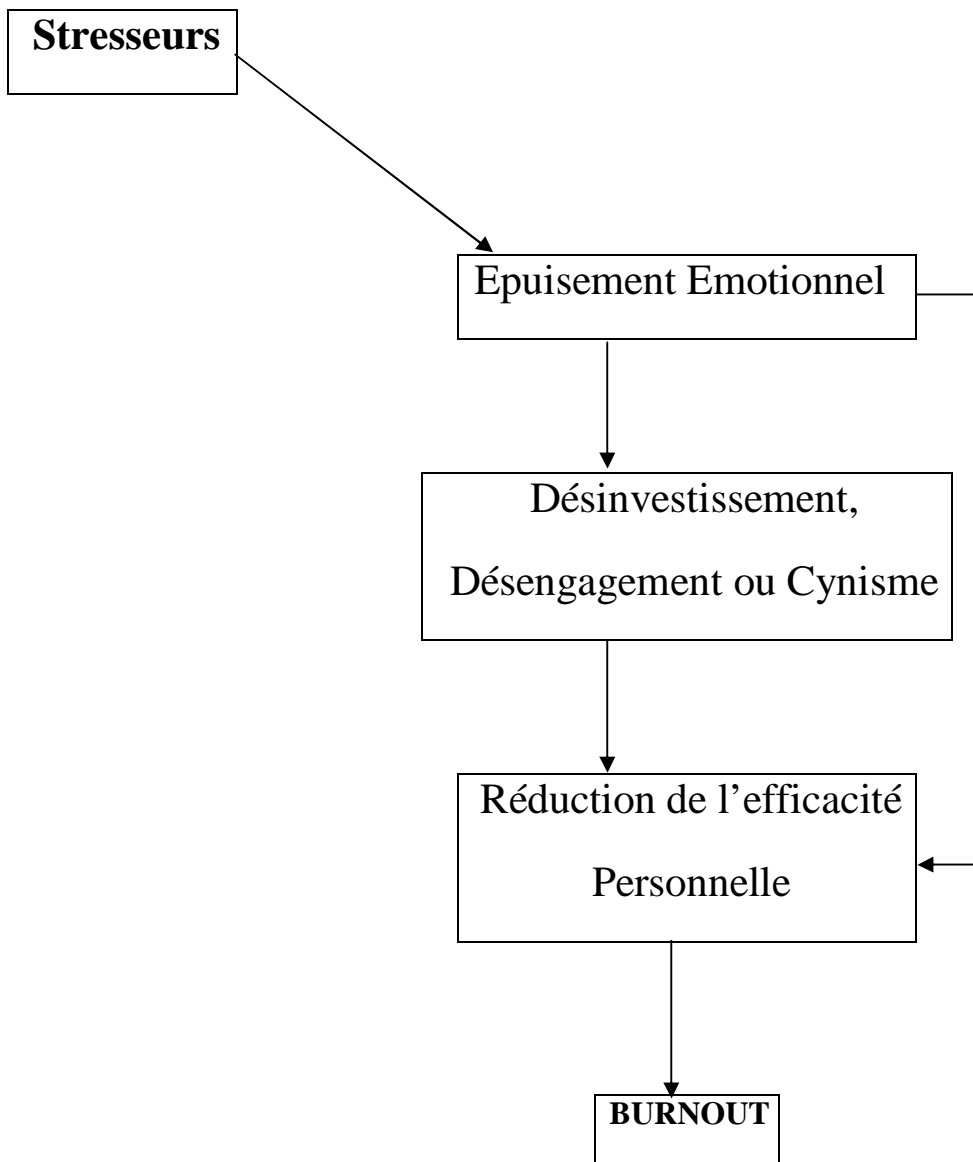
Le modèle initial de Maslach et Jackson a connu des remaniements avec les évolutions du *burnout*. L'idée de signification existentielle en ce sens que le travail est une quête existentielle (Pines, Aronson & Kafry, 1981) est intégrée comme facteurs générant le *burnout*, mais c'est surtout l'idée de transaction entre le sujet et son environnement (Lazarus & Folkman, 1984) qui apporte une valeur explicative au modèle.

Pour faire le lien entre état et processus, Maslach et Schaufeli (1993) suggèrent que le *burnout* est atteint au fur et à mesure que les obligations professionnelles deviennent plus fortes et plus lourdes. Elles épuisent alors les ressources personnelles et l'énergie de l'individu. La dépersonnalisation ou le désinvestissement servent alors de stratégies de coping permettant à la personne de prendre une distance psychologique vis-à-vis des usagers. Le but consiste à se protéger des effets négatifs de l'épuisement émotionnel dont elle est victime. Pour finir, l'individu ressent une diminution de son sentiment d'accomplissement. Il prend conscience du décalage existant entre son attitude et ses comportements actuels ainsi qu'entre les attentes qu'il pouvait avoir en débutant sa carrière et les contributions positives qu'il aurait pu faire aussi bien pour lui-même que pour son entreprise (Cordes & Dougherty, 1993).

Enfin, contrairement aux conceptions initiales qui restreignaient le *burnout* aux professions de la santé et de l'aide sociale, le *burnout* est identifié dans toutes les professions dans lesquelles sujets sont engagés dans une relation avec autrui (Leiter & Schaufeli, 1996). C'est donc l'investissement psychologique qui va générer une réduction des ressources psychiques et physiques, puis un épuisement émotionnel, un désinvestissement et une réduction du sentiment d'accomplissement.

En conséquence, si la conception tridimensionnelle du *burnout* est conservée, c'est avec Maslach et Leiter (1997) que leur définition connaît des changements (cf. figure 9). Si l'épuisement émotionnel demeure fidèle à la conception initiale, la dépersonnalisation est à présent à considérer comme une forme de désengagement et de désinvestissement de son travail générant des attitudes cyniques à l'égard de soi, d'autrui et de la sphère professionnelle. Enfin, la réduction de l'accomplissement est modifiée pour devenir la réduction de l'efficacité qui reflète la diminution du sentiment d'efficacité personnelle, le manque d'accomplissement et le manque de productivité.

Il n'est donc pas étonnant, avec cette nouvelle conceptualisation, que des sportifs (Creswell & Eklund, 2004), des soldats (Osca, Gonzàles-Camino, Bardera, & Peiro, 2003) ou encore des couples (Westman & Etzion, 1995) ou les femmes au foyer (Kulik & Rayyan, 2003) puissent souffrir de burnout. Cela pose donc une autre question : qu'est-ce qui cause le burnout ?



*Figure 9 : Modèle tridimensionnel du burnout d'après Maslach et Leiter (1997)*

## **Le trépied du *burnout* : épuisement, déshumanisation, échec.**

Le *burnout* se caractérise par l'*épuisement émotionnel*, la *dépersonnalisation*, l'*échec de l'accomplissement personnel*. Ces signes caractéristiques ont été découverts par Christina Maslach, chercheuse américaine en psychologie sociale.

### **L'épuisement émotionnel.**

La personne n'a plus d'énergie, elle se sent vidée. En fait, elle ressent un profond sentiment de fatigue émotionnelle et physique marquée par la hantise de devoir aller au travail. Le repos n'apporte pas l'amélioration espérée. Chaque nouvelle journée de travail est vécue comme un calvaire qu'il faut pourtant supporter. La personne éprouve des difficultés importantes à entrer en relation émotionnelle avec les autres, les proches, l'entourage familial ou l'environnement professionnel. Ce qui frappe au premier abord, chez certains individus épuisés, c'est l'impression de froideur, d'hypercontrôle.

### **La dépersonnalisation.**

Elle représente la dimension interpersonnelle du *burnout*. Elle renvoie à des attitudes impersonnelles, négatives, détachées, cyniques, méprisantes envers les personnes dont on a la charge ou la responsabilité : les élèves pour les enseignants, les malades pour les soignants, les clients pour les commerciaux, etc. la déshumanisation est diagnostiquée quand la personne devient négative envers ses collègues, ses clients ou ses patients. Ils sont perçus comme des éléments qui dérangent, ennui, dont on se passerait volontiers, ce qui fait dire à certains enseignants : « l'enseignement, c'est bien, mais sans les élèves », aux commerciaux : « Ah, si je pouvais vendre mes produits sans avoir à supporter mes clients », aux personnels soignants : « mes patients m'énervent et je ne les supporte plus. » l'infirmière parle de l'appendicite de la chambre 13 et dépersonnalise la relation soignante en édifiant une barrière protectrice.

La dépersonnalisation peut prendre des formes très dures et s'exprimer à travers des actes de maltraitance, de stigmatisation, de rejet, etc. les soignants invoquent des arguments relevant du droit, et les enseignants invoquent l'autorité pédagogique. Chaque professionnel rationalise sa pratique à sa guise, à l'aide de la science, de la pédagogie, de la loi, des règlements administratifs, etc.

À ce stade, la dépersonnalisation joue un rôle positif, protecteur, car elle permet à la personne de se distancier psychologiquement de ses clients ou de ses patients dans le but de se protéger des effets négatifs de l'épuisement émotionnel dont elle est victime. À l'inverse, la dépersonnalisation joue un rôle négatif quand l'accomplissement personnel se réduit à l'extrême.

## **L'échec de l'accomplissement personnel.**

La dévalorisation de ses compétences et de son travail est la troisième caractéristique du *burnout*. Un fort sentiment d'échec personnel, la croyance que les objectifs ne sont pas atteints, la diminution de l'estime de soi et du sentiment d'autoefficacité, la frustration au travail dominant.

La personne a une vision très négative de sa vie professionnelle et personnelle qui apparaît comme un échec total. Elle pense avoir tout raté, aussi bien sa vie privée que son travail. Ce sentiment d'échec profond évoque fortement un état dépressif. Les idéaux qui présidaient au début de la carrière sont déçus, les illusions s'évanouissent, laissant la personne devant le gouffre vertigineux de la réalité et de son for intérieur. La culpabilité et la démotivation l'entraînent dans le cercle vicieux de l'absentéisme et du désinvestissement.

Paradoxalement, certains salariés touchés par le *burnout* accélèrent leur rythme de travail avec une absence d'efficacité manifeste qui alimente la démotivation. D'autres salariés se fixent de nouveaux objectifs comme de rechercher un nouveau travail pour stopper cette course sans fin, où existe le risque d'un arrêt brutal (maladie, dépression, accident).

La spirale du désinvestissement professionnel est très difficile à stopper. Il est impératif de se faire aider par un psychologue spécialisé dans la prise en charge de la souffrance au travail.

### **1.2.4. Les causes du burnout.**

Le *burnout* a été identifié initialement dans un cadre professionnel, il est donc évident que des facteurs relatifs au travail et à l'organisation de l'entreprise vont jouer un rôle important dans la souffrance des employés. Toutefois, deux personnes travaillant dans la même entreprise ayant les mêmes compétences et les mêmes tâches ne présenteront pas forcément un *burnout*. Ce sont donc des variables inter et intra individuelles qui donneront une indication de l'expression possible de *burnout* chez un sujet.

#### **1.2.4.1. Les variables professionnelles et organisationnelles.**

Il faut d'emblée noter qu'en majorité, les recherches sur la contribution de variables relatives au travail et à l'organisation sur le *burnout* se situent au niveau du rapport direct entre le sujet et son environnement. La structure hiérarchique, le style de management ou la structure de l'institution sont rarement pris en compte, les entreprises étant particulièrement réticentes à laisser une liberté au chercheur d'interroger le lien entre mode de management et la santé des employés (Truchot, 2004). Par ailleurs, en raison d'une plus grande facilité d'opérationnalisation, ce sont les variables directes de l'activité, du contenu de la tâche et de son contexte qui ont été étudiées. Le *burnout* est corrélé avec la charge (la lourdeur des horaires) et le rythme de travail (l'imprévisibilité et l'importance), notamment avec la dimension épuisement émotionnel (Greenglass, Ronald, & Moore, 2003; Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001). Cependant, les analyses plus fines montrent que ce qui sous-tend l'expression du *burnout*, ce n'est pas tant la réalité objective des demandes du travail que le sentiment de les contrôler (Truchot & Badré, 2004). En effet, le sentiment de contrôle et d'autodétermination sur son travail se révèle un meilleur prédicteur du *burnout* (Fernet, Guay, & Senécal, 2004).

Un autre corps d'études sur les variables du travail a trait aux caractéristiques du contexte de travail. En premier lieu, les conflits de rôle, lorsque les informations requises pour effectuer une mission sont contradictoires ou l'ambiguïté de rôle, lorsque ces informations sont inadéquates ou insuffisantes, sont des facteurs médiateurs du *burnout*. Mais c'est avec l'étude sur le support social que les relations ont été mieux spécifiées. En effet, un manque de soutien social des supérieurs hiérarchiques notamment, mais aussi des collègues augmente, la vulnérabilité devant le *burnout*. Il s'agirait d'un effet «tampon» qui modulerait la relation entre les stressés professionnels et le *burnout* (Schat & Kelloway, 2003). Le contexte de travail, les demandes professionnelles, le support social, le sentiment de contrôle sont des facteurs importants dans le développement du *burnout*. Le soutien social et le sentiment de contrôle sont aussi en jeu et on connaît leur impact sur le stress (voir chapitre consacré au stress). Ils situent donc aussi l'expression du *burnout* aux niveaux inter et intra individuels.

#### **1.2.4.2. Les variables inter et intra individuelles.**

Les personnes n'évoluent pas de manière robotisée sur le lieu de travail, elles construisent psychiquement les situations et les relations avec autrui. Elles apportent donc leurs capacités, leurs qualités, leurs difficultés et leur vision du monde. Des facteurs interindividuels sont donc présents ainsi que des facteurs personnels. Ces derniers sont étudiés sous deux angles, les facteurs démographiques et ceux liés à la personnalité.

Les facteurs interindividuels qui génèrent un *burnout* s'articulent autour des victimisations vécues au travail. Les situations d'agressions, de conflits avec les usagers, les brimades de la part des collègues, le harcèlement, etc., contribuent à l'expression du *burnout* (Kop, Euwema, & Schaufeli, 1999 ; Truchot & Badré, 2004 ; Vartia & Hyyti, 2002).

L'âge, le sexe, le niveau d'éducation ou le statut marital montrent les relations inconstantes avec le *burnout*. Ces facteurs démographiques, parfois inconsistants, ont orienté les recherches vers la personnalité. On retrouve les résultats comparables à ceux effectués pour le stress. En effet, un niveau de hardiesse important, un lieu de contrôle interne et des copings centrés sur le problème sont associés à des niveaux faibles de *burnout*.

Il faut cependant souligner que la majorité des études portent presque exclusivement sur des employés qui ne présentent pas un *burnout* (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000). La grande majorité des études se focalise sur certaines variables organisationnelles ou individuelles auprès de personnels qui sont en poste et donc en état de travailler.

Il est donc plausible que certaines personnes souffrant d'un *burnout* « Clinique » ne participent pas à ces études. On peut l'imaginer dans la mesure où l'épuisement émotionnel et le désengagement provoquent des attitudes cyniques. Elles seraient donc démotivées, ne repèreraient aucun accomplissement dans leur travail et se sentiraient inefficaces. Elles sont parfois dans une souffrance telle qu'elles peuvent ne plus être en poste (Bakker, Demerouti, de Boer, & Schaufeli, 2003) ou sont arrêtées pour cause de « maladie » (Toppinen-Tanner, Ojajarvi, Väänänen, Kalimo, & Jäppinen, 2005). On peut donc entrevoir une explication des résultats inconsistants des variables individuelles et surtout s'interroger sur l'évaluation du *burnout*.



## 1.2.5. Le burnout : un trouble clinique ?

### 1.2.5.1. Un problème d'évaluation et de diagnostic ?

S'il existe un consensus sur la composition du *burnout*, c'est-à-dire la présence de trois dimensions que sont l'épuisement émotionnel, le désinvestissement et la diminution de l'efficacité, le problème de l'évaluation clinique reste posé.

Il existe bien évidemment des outils pour mesurer le *burnout* (voir Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap, & Kladler, 2001 pour une revue des outils), notamment le Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986), largement utilisé dans la communauté scientifique. Il s'inscrit dans une approche dimensionnelle et chacun se situe sur un continuum du *burnout*. Cependant, s'il permet d'établir un niveau de *burnout*, aucun seuil n'est établi pour diagnostiquer un *burnout* que l'on pourrait qualifier de pathologique, dysfonctionnel ou « clinique » et qui caractériserait l'état de personne présentant une souffrance psychique intense (Truchot, 2004). D'ailleurs, le consensus autour de l'échelle et de la définition de Maslach et Leiter (1997) a permis le développement de recherches organisationnelles puisqu'il existe un langage commun. En contre partie, les recherches cliniques ont été délaissées. En effet, les manifestations cliniques du *burnout*, c'est-à-dire lorsque les personnes souffrent massivement à la fois physiquement et psychologiquement et s'absentent de leur travail pour des périodes prolongées, n'ont pas connu d'évaluations systématiques (Côté, Edwards, & Benoît, 2005). Seuls les cliniciens reçoivent des personnes présentant un « trouble » lié à leur travail.

Cette idée de trouble de *burnout* pose différents problèmes, sur le plan de sa symptomatologie notamment. En effet, il n'y a pas un ensemble de symptômes spécifiques, à l'instar de celui qui a été identifié pour les troubles de stress traumatique que nous développerons plus tard, qui permettrait de poser un diagnostic. Schaufeli et Enzmann (1998) repèrent plus de 130 symptômes dans les articles parus sur la question. Ce nombre élevé est lié à la nature des premières recherches sur le *burnout*, essentiellement descriptives. Cette abondance de symptômes amène Cordes et Dougherty dès 1993 à proposer un regroupement des symptômes en cinq catégories : physiques, émotionnels, interpersonnels, attitudeux et comportementaux. Ils peuvent être intégrés aux indicateurs (objectifs et subjectifs) qui pour

Bibeau et al. (1989) permettent d'établir un diagnostic différentiel.

En nous appuyant sur ces deux catégorisations, on peut identifier sur le plan clinique le *burnout* à travers :

- Ø Des indicateurs objectifs qui reflètent les symptômes interpersonnels et comportementaux. de Cordes et Dougherty (1993). Il s'agit d'une diminution significative du rendement et des négligences au travail (Shanafelt, Bradley, Wipf & Balck, 2002). Elle s'accompagne d'une insatisfaction (Wolpin, Burk, Greenglass, 1991) et d'un désinvestissement sur le plan professionnel (Jayartne, Himle, & Chess, 1988). On observe également une mise à distance ou un désengagement d'avec les usagers (Truchot & Badré, 2003).

- Ø Des indicateurs subjectifs, plus nombreux, reflètent des symptômes physiques, psychiques et émotionnels. On retrouve un état de fatigue marqué (Shirom, Melamed, Toker, Berliner, & Shapira, 2005) associé à une perte de l'estime de soi (Kahill, 1988) et des symptômes dysphoriques comme le désespoir ou l'anxiété (Brenninkmeijer, van Yperen, & Buunk, 2001). Des somatisations multiples apparaissent sous formes de plaintes physiques ou mentales (De Vente, Olf, Vam Amsterdam, Kamphuis, & Emmelkamp, 2003). Enfin, se développent des difficultés de concentration, une irritabilité quotidienne et un négativisme (Kahill, 1988).

L'hétérogénéité de la symptomatologie explique en partie que le *burnout* ne fasse pas partie de la nosographie des maladies mentales. Ni la 10ème édition de la Classification Internationale des maladies mentales - CIM-10 (OMS, 1993), ni la quatrième édition du manuel statistique et diagnostique des maladies mentales - DSM IV (APA, 1996) ne font référence au *burnout*. Une question se pose donc : Quel est le diagnostic posé par les psychologues et les médecins qui rencontrent des patients présentant cette symptomatologie ?

## Les maladies somatiques.

*« [...] je suis abîmé par mon milieu. Naturellement, j'ai aussi le cancer [...] »  
Fritz Zorn, Mars.*

Le travail ne serait-il plus la santé ? En tout cas, tous les indicateurs sont au rouge. À en croire les rapports et études qui se succèdent, de l'organisation mondiale de la santé (OMS)<sup>13</sup> ou de l'organisation internationale du travail (OIT)<sup>14</sup>, travailler rendait plutôt malade et mettrait même notre vie en danger.

On évalue à plus de 1.3 million le nombre de personnes mourant d'accidents ou de maladies liées au travail par an dans le monde, soit une moyenne de trois mille trois cents par jour.

Evidement, les causes en sont multiples, des accidents (trois cent mille morts par an) aux maladies liées au contact permanent avec des substances toxiques.

Chaque année, on estime que cent soixante millions de nouveaux cas de maladies liées au travail apparaissent dans le monde. Il s'agit essentiellement des maladies respiratoires et cardio-vasculaires, du cancer, des troubles auditifs, des troubles musculo-squelettiques, des troubles mentaux et des maladies neurologiques.

Pour un certain nombre de ces maladies, le rôle du stress professionnel apparaît incontestable (les pathologies cardiaques et les pathologies musculaires entre autres, mais aussi les troubles mentaux).

Pour d'autres maladies, les certitudes sont moindres. Quoi qu'il en soit, on sait maintenant que le stress en général<sup>15</sup>, et tout particulièrement le stress professionnel peut rendre vraiment malade.

---

<sup>13</sup> World Health Organization, Occupational Health Program, Rapport 1999, Genève.

<sup>14</sup> Organisation internationales du travail, « Programme pour la santé et la sécurité au travail », Rapport 1999, Genève.

<sup>15</sup> D. Servant, P.J. Parquet, Stress, anxiété et pathologies médicales, Paris, Masson, 1995.

## Les maladies cardio-vasculaires.

### *Le « comportement de type A »*

Il y'a une trentaine d'années, deux cardiologues américains de l'université de Stanford notaient qu'un nombre important de patients, qu'ils soignaient pour des maladies des coronaires (principalement des infarctus de myocarde), avaient un profil psychologique très particuliers.

Ces deux médecins, les Drs Rosenman et Friedman, qualifièrent de « schéma comportemental de type A » (on dit plus brièvement comportement de type A) ce type de profil.

Les sujets de type A se caractérisent par des comportements traduisant leur lutte permanente non seulement contre le temps (impatience, rapidité dans l'action, plusieurs activités menées simultanément), mais aussi contre les autres (compétitivité importante, ambition sociale élevée, etc.) et par des états émotionnels hostiles fréquents en situation sociale (colère, agressivité exprimée ou contenue, etc.).

L'importante étude scientifique<sup>16</sup> que Rosenman et Friedman conduisirent pendant huit ans et demi auprès de trois mille cinq cents hommes en bonne santé au départ démontra, pour la première fois dans l'histoire de la médecine, que des traits de personnalité pouvaient fortement influencer la santé des individus. Dans cette recherche, les sujets de types A présentaient en effet deux fois plus de risques de survenue d'une maladie cardiaque que les sujets dits de type B, dont les caractéristiques psychologiques et comportementales sont opposées (pas de précipitation dans l'action, faible urgence du temps, peu de sentiments d'hostilité).

Ultérieurement, des dizaines d'autres recherches révélèrent que, parmi les éléments du type A, les émotions d'hostilité (colère, ressentiment, agacement, etc.) sont les caractéristiques les plus dommageables pour la santé.

Ainsi, une très récente étude, parue en mai 2000 dans la prestigieuse revue américaine de cardiologie *Circulation*<sup>17</sup>, confirme à partir d'un travail réalisé auprès de treize mille hommes et femmes suivis pendant six ans, que les sujets très coléreux présentent un risque accru d'accidents cardiaques ou de mort subite (2.7 fois plus que les sujets peu coléreux).

---

<sup>16</sup>. R.H.Rosenman, R.J.Brand, C.D. Jenkins, M.Friedman, R.Strauss, M.Wurm, "Coronary heart disease in the Western Collaborative Group Study: final follow-up experience of 8<sup>1/2</sup> years", journal of the American medical association, 1975, 233, 872-77

<sup>17</sup> J ,E. Williams, C,C. Paton, I.C. Eigenbrodt, F.J. Nieto,H.A. Tyroler, " Anger proneness predicts coronary heart disease risk" *Circulation*, 2000

## Le comportement de type A

| Comportement de type A  | Exemple   |
|---|---|
| Lutte contre le temps<br>« <i>en faire plus en moins de temps</i> »   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impatience</li> <li>• Rapidité dans l'action</li> <li>• Plusieurs activités en même temps</li> </ul>         |
| Lutte contre les autres<br>« <i>le combat permanent</i> »   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambition importante</li> <li>• Compétitivité élevée</li> <li>• Emotions d'hostilité</li> </ul>               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement dans l'action</li> <li>• « <i>le bourreau de travail</i> »</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte implication dans l'action</li> <li>• Energie dans l'action</li> <li>• Dépendance au travail</li> </ul> |

### Tableau 2 : Le type A, comportement de stress.

Plus qu'un véritable profil psychologique, le type A est un mode réponse au stress. Les stressors sont la pression exercée par le temps et les autres, et le sujet y répond en adoptant des comportements de combat pour y faire face afin de contrôler son environnement. L'adrénaline est fortement libérée dans le sang, expliquant la mise en tension de tout le corps (et l'énergie associée), mais aussi l'émergence des émotions hostiles (accompagnant les comportements de lutte).

Parce que les émotions associées au comportement de type A sont rarement l'anxiété mais plutôt l'hostilité, voire la colère, les sujets n'ont parfois pas le sentiment d'être stressés. Pourtant, tout leur fonctionnement biologique est orienté dans ce sens et à des niveaux élevés, expliquant la menace que cela représente pour le système cardio-vasculaire.

Chez les sujets de type A ayant beaucoup d'émotions hostiles, le risque est d'autant plus grand pour leur cœur qu'ils ne les expriment pas et les refoulent. Plusieurs études ont montré que, lorsqu'on est en colère, libérer celle-ci en « explosant » est meilleur pour la santé<sup>18</sup>. Mais on se doute bien que cela crée d'autres types de problèmes avec son entourage !

---

<sup>18</sup>. R.B. Williams, V. Williams, *Anger Kills*, New York, Harper Perennial, Harper Collins, 1994

## *Le travail menace le cœur des moins favorisés.*

Contrairement à une idée répandue, ce ne sont donc pas les professions supérieures qui seraient les plus touchées par les maladies cardiaques.

Ce sont plutôt les individus qui, dans leur travail, sont à la fois soumis à une forte pression psychologique (la contrainte), mais ont aussi une très faible marge de manœuvre (le contrôle).

Dans une étude conduite auprès de mille cinq cents employés en suède, on a constaté que c'étaient ceux qui travaillaient avec le plus fort taux de contrainte qui avaient le plus de symptômes cardiaques. 20 % de ces employés travaillant dans un contexte opposé, à savoir une faible contrainte associée à une grande marge de manœuvre <sup>19</sup>.

## *Comment comprendre une maladie ?*

Il existe trois grands courants, actuellement, pour comprendre le développement d'une maladie et mettre en œuvre les traitements qui en découlent.

### *La médecine classique*

- la maladie est considérée comme une altération, une lésion physique ou un dysfonctionnement physiologique, dont les causes peuvent être des agents externes (microbes, virus, par exemple) ou interne (génétique, par exemple).
- C'est la médecine de nos connaissances biologiques et physiologiques du corps humain.
- Le traitement est orienté vers la suppression de la cause ou la réparation du dysfonctionnement.

### *La médecine psychosomatique*

- La maladie est considérée comme la traduction d'états ou de conflits psychologiques plus ou moins conscients qui s'expriment au niveau d'organes symbolisant la problématique du sujet.
- C'est la médecine dérivée des conceptions psychanalytiques.
- Le traitement vise à aider le patient à prendre conscience et à résoudre ses conflits psychologiques.

### *La médecine comportementale*

- La maladie est considérée comme étant en relation permanente avec de nombreux autres facteurs, à la fois de l'environnement (physique et psychosocial) et liés au sujet lui-même (ses comportements, ses attitudes psychologiques et ses émotions).
- C'est la médecine qui intègre le stress comme processus déterminant de la maladie, tant par ses causes externes (les stressors) que par ses effets internes (les réactions biologiques, émotionnelles et comportementales du stress).
- Le traitement est ciblé sur l'ensemble des facteurs (traitement « holistique »).

---

<sup>19</sup>. R.Karasek, T. Theorell, *Healthy Work: Stress, productivity and the Reconstruction of Working Life*, New York, Basic Books, 1990.

Dans la pratique, et principalement dans le cas des maladies liées au stress, ces trois approches se complètent plus qu'elles ne s'excluent. Ainsi, un patient présentant un problème cardio-vasculaire recevra bien sûr un traitement médicamenteux, mais pourra être aidé psychologiquement tout en travaillant à réduire ses facteurs de stress et à mieux gérer sa propre réaction au stress.

## **Les troubles musculo-squelettiques.**

### *La première maladie professionnelle*

Douleurs dorsales ou lombaire, inflammation des poignets, des coudes ou des genoux, tendinites variées. Toutes ces pathologies, regroupées sous l'appellation de « troubles musculo-squelettiques » (ou TMS), sont en pleine progression dans les pays industrialisés depuis les années 1980.

Les troubles musculo-squelettiques sont liés à la réalisation de tâche de travail particulières : soulever régulièrement des charges lourdes, effectuer des gestes répétitifs qui sollicitent les poignets, les coudes ou les épaules.

Mais force est de constater qu'en dépit de l'amélioration constante des conditions ergonomiques de l'environnement du travail (les machines remplacent de plus en plus l'homme pour les tâches physiques ingrates) le nombre des pathologies musculaires ne cesse de croître.

La dimension purement « mécanique » de l'activité n'est donc pas la seule en cause. L'intensification du travail avec une pression croissante du temps (« faire vite »), le manque de contrôle sur la tâche à réaliser, une faible satisfaction de son métier, un statut professionnel bas, sont les facteurs qui semblent souvent prépondérants dans l'apparition des TMS. Pour beaucoup de médecin du travail, il ne s'agit pas uniquement d'une maladie aux causes physiques, son origine est à trouver dans le contexte psychosocial du salarié : c'est la maladie des gestes et des tâches vides de tout sens et sans reconnaissance sociale.

En effet, comment expliquer autrement la survenue fréquente de ces troubles dans des activités professionnelles où les efforts physiques sont relativement faibles, mais où la pression psychologique et les contraintes de tous ordres sont nombreuses ?

Les TMS se rencontrent beaucoup plus chez les femmes que chez les hommes. On a jadis tenté d'expliquer cette différence par la moindre capacité et la plus faible résistance physique des femmes. En fait, c'est parce que celles-ci sont plus fréquemment employées à des tâche monotones et exposées à des conditions de travail stressantes et frustrantes.

Les salariés les plus touchés par les TMS sont, en effet, les ouvriers non qualifiés de type industriel.

A la différence d'autres maladies (comme les pathologies cardio-vasculaires dont nous venons de parler), les troubles musculo-squelettiques peuvent se développer assez rapidement.

Les manifestations musculaires douloureuses apparaissent parfois seulement après quelques mois d'un travail répétitif et même si celui-ci n'exige pas une activation ou une contraction importante des muscles<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup>. U.S Department of Health and Human Services, Public Health Service, CDC and NIOSH, 1997

## *Le stress, plus que la sollicitation des muscles*

Le rôle du stress est de mieux en mieux connu dans les maladies des muscles produites par le travail. Plus que l'activité physique elle-même et la sollicitation demandée aux muscles, c'est l'ensemble des facteurs de stress qui détermine majoritairement la survenue et le développement des TMS.

Lors d'une importante étude menée en Norvège chez des femmes travaillant à l'emballage de produits et souffrants de douleurs musculaires, on a constaté que les muscles des épaules étaient finalement plus contractés lors des pauses que pendant la réalisation des tâches, et que, par ailleurs, les ouvrières vivaient dans un état de contraction de ces muscles quasi permanent<sup>21</sup>

D'autres études vont dans le même sens. La seule activation musculaire exigée par la tâche est insuffisante à expliquer les troubles musculo-squelettiques. Lorsque l'environnement professionnel (ou même personnel) du salarié est stressant, la tension des muscles persiste bien au-delà de la tâche.

## *Le stress peut-il être à l'origine du cancer ?*

Une étude, conduite voici quelque année en suède, avait attiré l'attention sur cette question. Sur le millier de salariés suivis pendant dix ans, le risque de développer un cancer digestif (côlon ou rectum) apparaissait lié au stress, et tout particulièrement au stress professionnel. Ainsi, avoir de sérieux problèmes à son travail multipliait par cinq le risque d'un cancer. Une période de chômage de plus de six mois doublait le risque.

Récemment au Danemark, plus de sept mille femmes âgées de trente à cinquante-quatre ans et ayant des horaires de travail irréguliers, et en particulier des heures de nuit, ont été étudiées. Chez celles dont le travail de nuit représente la moitié de leur temps de travail, le risque d'avoir un cancer du sein est augmenté de 50 %. Plus le pourcentage du temps de nuit est important, et plus le risque augmente<sup>2</sup>. Malgré les résultats de ces deux études et de quelques autres concluant dans le même sens, il est actuellement impossible d'affirmer le rôle du stress (qu'il soit professionnel ou non d'ailleurs) dans l'apparition du cancer, et ce, contrairement à ce qui est constaté pour les maladies cardio-vasculaires.

En revanche, une fois le cancer déclaré, le stress joue un rôle important dans l'évolution favorable ou défavorable de la maladie, ainsi que dans la survie de la personne.

Pourtant, de nombreuses croyances populaires attribuent au stress le déclenchement du cancer. On se souvient de l'émouvant livre de Fritz Zorn, *Mars* : dans cette autobiographie posthume, le narrateur a la certitude que le cancer qui le ronge est la conséquence de son éducation. Il voit dans son milieu familial étouffant, insensible et lâchement soucieux d'éviter tout conflit une source de stress délétère.

---

<sup>21</sup>. B.Veiersted, "Stereotyped light, manual work, individual factors and trapezius myalgia" Doctoral Dissertation, University of Oslo, 1995.

De fait, les recherches montrent que le stress a une action sur le système immunitaire et que, par ce biais, il influence le développement de la maladie cancéreuse. Depuis longtemps, on pressent que les défenses immunitaires de l'organisme peuvent être affaiblies sous l'effet du stress : nous le savons tous, lorsque nous traversons une période particulièrement stressante, nous sommes plus facilement vulnérables aux maladies infectieuses (une grippe, un rhume...)

Depuis une quinzaine d'années, les recherches menées en psycho-neuro-immunologie montrent que, chez l'animal, la production de lymphocytes T (les principales cellules impliquées dans la réponse immunitaire) est très diminuée lorsqu'il est soumis à des chocs électriques sur lesquels il n'a pas de contrôle, donc particulièrement stressants. Chez l'homme, on constate aussi une baisse des capacités de défense immunitaire en période de stress aigu ou chronique.

Pour en revenir au cancer, il semble que le système immunitaire, lorsqu'il n'est plus capable de faire face à l'envahissement des cellules cancéreuses dans l'organisme, participe par le biais de l'atteinte de la fonction immunitaire que le stress pourrait avoir une responsabilité dans le cancer.

## Les troubles psychologiques dus au stress.

« Ça ne prévient pas ça arrive, ça vient de loin. »  
*Le mal de vivre, Barbara.*

Au-delà de la simple libération de substances chimiques dans notre corps (comme l'adrénaline ou les corticoïdes), le stress active fortement trois grands types d'émotions :

- L'anxiété : l'individu se rend compte que le stressor représente un danger et se met en état d'alerte, mobilisant toutes les capacités pour faire face.
- La dépression : l'individu développe une réaction de détachement par rapport au stressor ; il endure sans agir ; il baisse les bras.
- La colère ou l'agressivité : l'individu y trouve ses forces pour attaquer et/ou détruire le stressor.

Ces trois émotions sont tout à fait « normales » et font partie de la vie de tout être humain. Mais si celui-ci est régulièrement soumis à des facteurs de stress, alors ces émotions négatives vont se trouver activées en permanence risquent d'évoluer vers ce qu'on appelle des « troubles émotionnels » (les Anglo-Saxons parlent de *emotional disorders*), dont les plus fréquents sont les troubles anxieux et les troubles dépressifs.

Anxiété et dépression : ces maladies sont aujourd'hui très répandues. Les études épidémiologiques montrent qu'au cours de son existence un individu a un risque de développer un trouble anxieux ou dépressif de l'ordre de 20 %. C'est ce qu'on appelle la « prévalence vie entière ». autrement dit, une personne sur cinq a souffert, souffre ou souffrira dans sa vie d'un trouble anxieux ou dépressif.



À un instant donné, on peut considérer qu'environ 4 à 6 % de la population est dans un état dépressif et que 7 à 8 % présente un trouble anxieux ! La très forte consommation de psychotropes, c'est-à-dire essentiellement de médicament antidépresseurs et anxiolytiques, ne fait hélas que confirmer la réalité du phénomène.

Certes, les troubles anxieux et dépressifs ne sont pas uniquement dus au stress. Il existe des facteurs génétiques qui prédisposent certains individus à être anxieux ou dépressifs.

De même, et les psychanalystes ont beaucoup insisté sur ce point, notre développement psychologique, depuis notre petite enfance, a pu nous préparer à connaître plus facilement de l'anxiété ou de la dépression. Les études suggèrent, malgré tout, que le stress en augmenterait le risque par un facteur de deux ou trois. En médecine du travail, l'anxiété et la dépression sont sans doute les pathologies les plus fréquentes, et la grande majorité des problèmes de santé, chez les salariés, se jouent dans le domaine des troubles psychologiques.

Dans son rapport publié en octobre 2000<sup>1</sup>, le bureau international du travail poussait un cri d'alarme : « les troubles psychiques sont de plus en plus fréquents. En effet, un travailleur sur dix souffre de dépression, d'anxiété, de stress ou de surmenage et risque de ce fait l'hospitalisation et le chômage. »

Et d'ajouter : « les salariés sont déprimés, surmenés, angoissés, stressés. Ils perdent leurs revenus, voire se retrouvent au chômage, victimes du discrédit qu'engendre inévitablement la maladie mentale. »

### *L'anxiété.*

L'anxiété est caractérisée par un vécu permanent d'inquiétude et d'appréhension. Elle se manifeste par un ensemble de symptômes, dans trois domaines : somatique, psychologique et comportemental. Vous vous sentez tendu, vous avez la sensation d'une tension physique permanente : vous sentez que vos muscles sont contractés, le plus souvent les muscles des épaules, les muscles des mâchoires, les muscles du dos, les muscles des poings.

Il se produit également une activation du système neurovégétatif : votre cœur bat plus vite, votre tension artérielle monte, vous transpirez peut-être au bout des doigts ou sur le visage. Bref, votre corps est mis en tension, ce qui correspond, nous l'avons vu, à la réaction de stress physique normale. La seule différence, c'est que, là, vous ne vivez pas un processus adaptatif, lié à une situation ponctuelle, mais un état permanent. Avoir le cœur qui bat vite avant de prononcer un discours, les muscles qui se contractent ou la respiration qui s'accélère quand vous avez peur, rien de plus normal. Mais si cet état physiologique perdure, ou se manifeste sans raison, si vous avez l'impression d'avoir sans arrêt une boule dans la gorge, qui vous gêne pour déglutir, si vous sentez une oppression thoracique tenace, si vous aviez un poids sur la poitrine, alors, il est probable que ces différentes manifestations physiques signent une anxiété.

#### *Vous êtes angoissé*

Vous éprouvez un sentiment d'inquiétude en permanence, comme si vous redoutiez que quelque chose de dangereux ou d'indésirable survienne. Tout suscite votre appréhension : le téléphone qui sonne, un courrier dans la boîte aux lettres, le retard d'une personne que vous attendez, une convocation de votre supérieur, comme si cela était forcément un mauvais signe, l'annonce d'un malheur ou d'une catastrophe.

Cette fois-ci, nous ne sommes plus dans le domaine du somatique, mais dans l'ordre psychique. Cet état psychologique d'inquiétude vous rend extrêmement vigilant, attentif à votre environnement : vous observez tout ce qui se passe autour de vous, vous avez même parfois du mal à vous concentrer parce que vous êtes attentif au moindre détail, au moindre bruit. C'est ce qu'on appelle l'« hypervigilance » : elle traduit un état de mise en alerte de tout votre organisme qui gette un danger potentiel.

La sensation d'être psychologiquement toujours sur le qui-vive suscite une émotion extrêmement pénible, qui peut aller jusqu'à provoquer des troubles du sommeil : au moment d'aller au lit, l'angoisse est toujours là qui vous empêche de dormir, de vous laisser aller...

#### *Vous changer de comportement*

Troisième caractéristique de l'anxiété, vos comportements ne sont plus les mêmes. Par exemple, vous évitez des situations que vous craignez. Dans ses formes les plus prononcées, ce comportement anxieux peut aboutir à des manifestations véritablement phobiques, parfois accompagnées de crises d'angoisse.

Les comportements d'évitement ne sont pas les seuls à traduire l'anxiété. On peut aussi observer des comportements de « réassurance ». L'individu tente cette fois-ci non plus de fuir le danger, mais de s'en prémunir. Ainsi cette personne qui appelle plusieurs fois par jour chez elle pour s'assurer que ses enfants vont bien. Ou cette autre qui cherche auprès de ses collègues à être rassurée sur la qualité de son travail.

Toutes ces manifestations somatiques, psychologiques et comportementales, qui sont les plus classiques, traduisent l'anxiété et peuvent nous perturber, elles peuvent aussi devenir de véritables maladies très handicapantes, notamment dans le milieu du travail. On les appelle « les troubles anxieux ».

### **Les troubles de stress traumatique.**

La souffrance et la détresse psychologique qui surviennent à la suite d'un événement traumatisant font l'objet de discussions et de débats scientifiques depuis plus d'un siècle (Dalglish, 2004).

Cependant, c'est avec l'inclusion du Trouble de Stress Post Traumatique (TSPT ; *Post Traumatic Stress Disorder*) dans la troisième édition du DSM (APA ; 1983) que la symptomatologie résultant d'un événement traumatique a été formalisée comme un trouble psychique spécifique. Le diagnostic de Trouble de Stress Aigu (TSA ; *Acute stress Disorder*) a été ajouté dans le DSM-IV (APA, 1996) afin de distinguer les sujets présentant la symptomatologie du TSPT durant moins d'un mois, chez des sujets souffrant de problèmes transitoires à la suite d'un événement traumatiques (Ursano et al, 2004). Le TSPT et le TSA ont intégré les troubles anxieux en raison de la présence d'une anxiété persistante, d'une vigilance exacerbée, de réponses automatiques exagérées et de comportements d'évitement comme chez les personnes phobiques (Meichenbaum, 1994).

Dans la quatrième édition texte révisé du DSM (2003), le TSPT et le TSA sont décrits lorsque « le sujet a vécu, a été témoin ou a été confronté à un événement ou à des événements durant lesquels des individus ont pu mourir ou être gravement blessés ou bien ont été menacés de mort ou de graves blessures ; ou bien durant lesquels son intégrité physique ou celle d'autrui a pu être menacée » et « la réaction du sujet à l'événement s'est traduite par une peur intense, un sentiment d'impuissance ou d'horreur » (APA, 2003).

## Symptomatologie.

Le TSPT et le TSA partagent des symptômes principaux identiques, c'est la raison pour laquelle nous ne présenterons pas de manières différentes les critères diagnostiques de ces deux troubles. La distinction s'opère au niveau temporel, ainsi, le TSA dure un « *minimum de 2 jours et un maximum de quatre semaines et survient dans les quatre semaines suivant l'événement traumatique* » (critère G du DSM-IV-TR, APA, 2003) alors que dans le cas du TSPT, « *la perturbation dure plus d'un mois* » (critère E du DSM-IV-TR, APA, 2003). Par ailleurs, le TSPT peut apparaître plusieurs mois après l'événement traumatique contrairement au TSA (Ursano et al, 2004)

## Les symptômes principaux.

Suite à l'expérience d'un événement traumatisant, le diagnostic de TSPT est défini par la présence de trois clusters distincts. Il s'agit des symptômes de reviviscence, des symptômes d'évitement ou d'indifférence et enfin des symptômes d'hyper-arousal ou d'hyper réactivité neurovégétative. Ces symptômes sont présents au moins un mois après l'événement traumatisant et sont accompagnés par un affaiblissement significatif du fonctionnement habituel (APA, 2003).

Les symptômes de reviviscence s'expriment par des pensées et des images intrusives de l'événement, des cauchemars relatifs à l'événement, une détresse physiologique et/ou mentale exacerbée lorsque l'événement est rappelé et des flash-back pendant lesquels les sujets ont l'impression qu'ils revivent l'événement dans le présent. Les symptômes d'évitement se manifestent par l'ensemble des actions visant à éviter les situations, les pensées ou les images associées à l'événement et dans certains cas par une amnésie psychogène de l'événement.

L'indifférence se traduit par un détachement des autres, une gamme restreinte d'affects et une diminution des intérêts pour les activités en général (Litz, 1992). L'hyper-réactivité apparaît à travers la perturbation du sommeil, la diminution de la concentration, par une vigilance exacerbée de l'attention aux signaux de danger, un accroissement de l'irritabilité et des réponses exagérées ; c'est-à-dire, une nervosité excessive aux bruits retentissants ou soudains.

Le DSM-IV-TR (APA, 2003) différencie le TSPT sous les formes aiguës, chroniques, et à survenue différée. Le TSPT aigu est diagnostiqué si la durée des symptômes est inférieure à 3 mois et l'apparition, 1 mois après le trauma. Le TSPT chronique est diagnostiqué si les symptômes durent 3 mois ou plus (Davidson, Kudler, Saunders, & Smith, 1990). Enfin, le TSPT avec une survenue retardée (McFarlane, 1996) est diagnostiqué si les symptômes apparaissent au moins 6 mois après l'événement traumatique original.

## Les symptômes associés.

En plus de la symptomatologie principale, des symptômes très souvent rapportés par les victimes de TSPT ou TSA ont interrogé chercheurs et cliniciens (Dalgleish & Power, 2004; Janoff-Bulman, 1992; Power & Dalgleish, 1997; Reynolds & Brewin, 1998). Le premier concerne le changement souvent dominant de la vision des victimes, d'elles mêmes et du monde, qui apparaît souvent après un événement traumatisant. Janoff-Bulman (1989 ; 1992 ; Janoff-Bulman & Frantz, 1997) le désigne sous les termes de modification de la signification (*transformation of meaning*). La vision pré traumatique que le monde est bien fondé, contrôlable et prévisible et que le sujet lui-même est raisonnablement protégé, est sévèrement modifiée par un événement traumatisant. Le monde est alors perçu comme un environnement incompréhensible, incontrôlable et imprévisible dans lequel le sujet est vulnérable aux malveillances qui peuvent survenir à n'importe quel moment (Calhoun, Cann, Tedeschi, & McMillan, 1998 ; Janoff-Bulman, 1992 ; Magwaza, 1999 ; Prager & Solomon, 1995 ; Solomon, Iancu, & Tyano, 1997 ; Ulman, 1997).

On retrouve par ailleurs, le contenu émotionnel qui suit un TSPT. Par exemple, le critère A se rapporte à une « crainte intense, des sentiments d'impuissance ou d'horreur » pendant l'événement (APA, 1996 ; 2003), mais aussi, associés aux symptômes de reviviscence du critère B, de même que la notion de détresse mentale et physiologique lors du rappel de l'événement. Ce contenu émotionnel lié à l'apparition du TSPT peut être divisé en deux classes. Premièrement, les sujets rapportent ce qu'ils considèrent comme des réactions émotionnelles appropriées reflétant un événement intensément menaçant. Les réactions de peur, ressenties par le sujet lorsqu'il pense au trauma ou le visualise, sont vécues comme des réponses raisonnables pour s'attarder sur une expérience qui en réalité a menacé des besoins primordiaux comme la survie.

De même, les réactions de crainte qui accompagnent l'effet continu des symptômes et la détresse sont également « appropriées » (Ehlers & Clark, 2000). Dalgleish (2004) identifie cette classe de réponses émotionnelles comme des formes d'évaluation<sup>13</sup> et considère que de ces émotions générées suite à des évaluations sont importantes au cours du TSPT. Le pronostic est d'ailleurs plus négatif lorsque de nombreuses évaluations négatives sont accessibles consciemment ainsi que les émotions concomitantes (Dunmore, Clark, & Ehlers, 1997 ; Ehlers & Clark, 2000). En second lieu, les sujets présentant un TSPT expriment des sentiments de détresse intense automatiquement indicés par des rappels de l'événement, bien que les rappels ne soient pas menaçants en tant que tels (Brewin, Dalgleish, & Joseph, 1996).

La symptomatologie du TSPT dans le DSM-IV-TR se manifeste d'ailleurs par un « sentiment intense de détresse psychique lors de l'exposition à des indices internes ou externes évoquant ou ressemblant à un aspect de l'événement traumatique en cause » (APA, 2003).

Bien que la peur soit l'émotion dominante dans le TSPT, les victimes sont fréquemment assaillies par un ensemble d'autres émotions négatives fortes telles que la colère (Foa, Riggs, Massie, & Yarczower, 1995), la culpabilité, la honte, le dégoût, ou la tristesse (Andrews, Brewin, Rose, & Kirk, 2000). La présence et l'intensité de ces autres émotions semblent avoir des implications importantes à la fois dans le traitement du TSPT et plus généralement dans le rétablissement (Dalgleish & Power, 2004). La colère et la honte sont quant à elles associées à un pronostic plus négatif (Andrews et al, 2000).

Le TSPT n'a pas une expression émotionnelle uniforme et ne s'exprime pas automatiquement à la suite d'un événement très stressant, violent ou brusque. Certaines variables sont donc impliquées dans l'apparition, le développement et de maintien des troubles de stress traumatique.

## **Les facteurs prédictifs du TSPT.**

Un certain nombre de facteurs déterminent le cours, la sévérité ou la nature des réactions psychologiques post-traumatiques. Dans la mesure où le TSA dure moins d'une semaine, il n'a pas, à notre connaissance, fait l'objet de ce type d'études. Ces facteurs ont été passés en revue par différents auteurs qui ont procédé à des méta-analyses des articles portants sur les facteurs prédictifs du TSPT (Brewin, et al., 2000 ; Ozer, Best, Lipsey, & Weiss, 2003 ; Ozer & Weiss, 2004). La catégorisation opérée par Foa (Foa & McNally, 1996 ; Foa & Meadows, 1998) en apporte une illustration claire. En effet, les auteurs ont divisé ces facteurs en trois sous-ensembles : facteurs pré traumatiques, péri-traumatiques et post-traumatiques. Nous allons donc reprendre cette catégorisation.

## **Facteurs pré-traumatiques.**

Plusieurs facteurs de risque pré-traumatiques du TSPT ont été identifiés. De nombreux chercheurs indiquent que l'existence d'une histoire psychiatrique pré traumatique chez la victime, est associée à une augmentation de l'intensité des symptômes post-traumatiques

(Breslau, Davis, Andreski, & Peterson, 1991; McFarlane, 1988 ; North, Smith, & Spitznagel, 1994), même si toutes les études n'obtiennent pas ce même résultat (Madakasira & O'Brien, 1987 ; Speed, Engdahl, Schwartz, & Eberly, 1989).

Par ailleurs, l'histoire psychiatrique familiale apparaît également comme facteur de risque significatif (Breslau et al, 1991). L'exposition antérieure à un trauma, notamment les abus dans l'enfance, semble augmenter la vulnérabilité à développer des difficultés émotionnelles post-traumatiques (Andrews et al, 2000, Brewin et al, 2000).

Enfin, les recherches sur les styles d'attribution sociale montrent que les victimes ayant un locus de contrôle plus interne présentent des symptômes post-traumatiques moins intenses et moins longtemps (Tennen & Affleck, 1990; Timko & Janoff-Bulman, 1985).

## **Facteurs péri-traumatiques.**

Les facteurs de traumatisme peuvent être rangés dans deux grandes catégories : les facteurs indicatifs de la sévérité et les facteurs relatifs à l'interprétation et au vécu de l'événement. Le deuil est le facteur qui affecte le plus la sévérité de l'événement. En effet, la gravité et la chronicité de la symptomatologie post-traumatique augmentent à la suite d'un deuil (Breslau et al, 1998 ; Joseph, Yule, Williams, & Hodgkinson, 1994). Les variables d'exposition à des événements comme des blessures ou des menaces de mort influencent également négativement le cours de la symptomatologie (Foy, Sippelle, Rueger, & Carroll, 1984). En conséquence, la nature de l'événement traumatique peut, elle aussi, favoriser le développement d'un ESPT, les risques étant les plus importants à la suite d'agressions ou de violence (Breslau et al, 1998).

En ce qui concerne les facteurs d'interprétation et de vécu, les cognitions et les évaluations pendant l'événement semblent prédictives des résultats postérieurs. Dunmore, Clark, et Ehlers (1999) montrent que des sentiments de confusion ou d'échec, sur le plan mental, pendant l'agression sont associés à un pronostic négatif. De même, une dissociation péri-traumatique, dans laquelle l'individu subit une expérience dissociative pendant le traumatisme, semble être associée à un pronostic plus réservé (Murray, Ehlers, & Mayou, 2002).

## **Facteurs post-traumatiques.**

Les principaux facteurs post-traumatiques associés se distinguent dans deux grandes catégories : la nature du soutien social reçu par la victime et la manière dont elles interrogent et interprètent leurs expériences après l'événement traumatisant. Les victimes qui ont reçu un support social récupèrent plus rapidement et présentent peu de symptômes en comparaison de leurs homologues sans support social (Brewin et al, 2000).

Enfin, Dunmore et al. (1999) montrent également qu'une évaluation négative des symptômes, des réponses négatives perçues des autres et le sentiment d'avoir été de manière permanente changé, prédisent tous un pronostic négatif de TSPT.

## **Chapitre 3.**

### **Contribution pratique. Analyse quantitative du stress professionnel**

# 1. Méthodologie de travail

## Hypothèse générale :

Les conditions et les changements socioprofessionnels, dans les chemins de fer à Constantine favorisent l'émergence du stress professionnel chez les conducteurs de train.

## Hypothèses partielles :

- § 1- l'âge influe sur l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 2- l'ancienneté dans l'exercice du métier de conducteur de train constitue un élément qui favorise l'émergence du stress professionnel.
- § 3- l'état civil, le fait d'être marié ou non favorise ou non l'installation du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 4- la fonction que le cheminot occupe qu'il soit aide conducteur, conducteur ou bien chef conducteur influe sur l'émergence du stress professionnel.
- § 5- le grade, que le travailleur ai un grade élevé ou moins élevé contribue à l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 6- la demande psychologique et la forte charge de travail constitue un facteur important de l'installation du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 7- l'absence de participation aux différentes décisions qui touche directement le travail contribue à l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 8- l'absence de soutien de soutien professionnel et émotionnel de la part des supérieurs favorise l'émergence du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 9- l'absence de soutien professionnel et émotionnel de la part des collègues contribue à l'installation du stress professionnel chez les conducteurs de train.

## Opérationnalisation de nos variables :

### Variables indépendantes

Nous avons choisi de catégoriser nos variables indépendantes autour de deux axes : variables démographiques et variables de niveaux. Nous les présenterons et définirons dans cet ordre.

#### a/ variables « démographiques »

Nous avons dénommé ces variables « démographiques » car ce sont des variables signalétiques fréquemment utilisées dans les recherches qui permettent de distinguer les groupes. Il s'agit de l'âge, du grade, la fonction, l'ancienneté, et l'état civil. Nous soulignons que la variable sexe ne figure pas dans notre étude étant donné que notre échantillonnage constitue uniquement des individus de sexe masculins.

#### b/ variables de niveaux

Ces variables de niveau « diagnostiques » sont recordées à partir de l'échelle de Robert. Karasek qui contient trois axes « la demande psychologique » « la latitude décisionnelle » et le « soutien social » que nous allons présentés dans cet ordre.

Avant d'aborder les résultats des corrélations globaux et des comportements obtenus par le biais du logiciel *STATISTICA 7*, il nous semble primordial de montrer les différentes abréviations et les signes utilisés dans les corrélations et qui sont mentionné dans le tableau des corrélations, ainsi que dans les différents graphiques, ces abréviations représentent les différentes variables de l'échelle de Robert.Karasek.

Rappel des abréviations:

CIV: état civil

QR: quantité rapidité

CI: complexité intensité

MP : morcèlement prévisibilité

TTDP : le score total de l'axe demande psychologique

LMM : latitude ou marge de manœuvre

UAC : utilisation actuelle des compétences

DC : développement des compétences

TTLD : le score total de l'axe la latitude décisionnelle

SPS : le soutien professionnel par les supérieurs

SPC : le soutien professionnel par les collègues

SES : le soutien émotionnel par les supérieurs

SEC : le soutien émotionnel par les collègues

TTSS : le score total de l'axe le soutien social



Resglo : les résultats globaux « stress », « jobstrain », « isostrain » et « nostress ».

Cmpt : les comportements « actifs », « tendus », « passifs » et « détendus ».

### Variables dépendantes

#### Stress professionnel

Il s'agit du score total de l'axe la demande psychologique TTDP, le score total de l'axe la latitude décisionnelle TTLD, le score total de l'axe le soutien social TTSS, les résultats globaux RESGLO, les comportements CMPT.

#### L'échelle de Robert KARASEK : descriptions détaillée du questionnaire et calcul des scores

Le questionnaire de KARASEK est un outil assez célèbre mais dont on ne connaît pas le fonctionnement. Nous allons tenter de l'expliquer et de donner les principaux résultats. Ce modèle très largement reconnu, a été élaboré par Robert KARASEK en 1979, son objectif étant de représenter le contenu du travail comme l'individu le perçoit. Il s'agit d'une série de questions subjectives auxquelles l'individu va répondre par « pas du tout d'accord », « pas d'accord », « d'accord », « tout à fait d'accord ». L'objectif est non seulement de définir la situation de travail, le vécu du travail, mais également de repérer dans quel cas la situation de travail est néfaste pour la santé du salarié.

Il repose sur trois aspects du travail qui n'ont pas été introduits dans le modèle en même temps. Il y a d'abord eu la demande psychologique et la latitude décisionnelle, puis le soutien social a été rajouté en 1990. Le premier aspect concerne la charge de travail telle qu'elle est vécue, donc dans toutes ces dimensions. Le second aspect concerne à la fois les compétences et les marges de manœuvres, c'est-à-dire la latitude du salarié dans son travail pour trouver ses marques et avoir de la liberté. Enfin, le soutien social concerne la qualité des relations avec son environnement professionnel, du point de vue du fonctionnement du travail lui-même, mais également du point de vue de la qualité relationnelle.

La demande psychologique comporte neuf questions et regroupe trois sous-axes :

- 1- Quantité – rapidité Q10, Q12, Q13 : la quantité de travail et pression temporelle ; le salarié a-t-il le temps de faire son travail ou lui demande-t-on de travailler très vite.
- 2- Complexité-intensité Q14, Q11, Q15 : le salarié est-il obligé d'être extrêmement concentré sur son travail, cette période de concentration dure-t-elle longtemps.
- 3- Morcellement-prévisibilité Q16, Q17, Q18 : le fait d'être interrompu, bousculé.

Le score de demande psychologique est donné par la formule :

$$Q10 + Q11 + Q12 + (5 - Q13) + Q14 + Q15 + Q16 + Q17 + 18$$

La latitude décisionnelle rassemble à la fois les compétences et les marges de manœuvre, comporte neuf questions et regroupe trois sous-axes :

- 1- Latitude ou marge de manœuvre Q4, Q6, Q8 : la capacité de jouer sur les délais, changer un peu l'ordre des tâches.
- 2- Utilisation actuelle des compétences Q2, Q5, Q7 : quelles compétences utiliser-vous dans votre travail, vous sentez-vous qualifié et avez-vous besoin d'être qualifié pour faire ce travail ?
- 3- Développement des compétences Q1, Q3, Q9 : ce travail vous-permet-il d'apprendre des choses, d'améliorer vos compétences ?

Le score de latitude décisionnelle est donné par la formule :

$$4 * Q4 + 4 * (5 - Q6) + 4 * (Q8) + 2 * (5 - Q2) + 2 * (Q5) + 2 * (Q7) + 2 * (Q1) + 2 * (Q3) + 2 * (Q9)$$

Le soutien social distingue le soutien professionnel ou émotionnel, en provenance des supérieurs ou des collègues :

- 1- Le soutien professionnel
  - Par les supérieurs Q22, Q21
  - Par les collègues Q23, Q26
- 2- Le soutien émotionnel
  - Par les supérieurs Q20, Q19
  - Par les collègues Q25, Q24

Le score de soutien social est donné par la formule :

$$Q19 + Q20 + Q21 + Q22 + Q23 + Q24 + Q25 + Q26$$

Une fois ces 26 questions posées, on calcule un score pour chacun des aspects décrits. À partir de là, le fonctionnement de l'analyse repose sur le fait que l'on coupe l'effectif en deux. 50 % ont une demande psychologique faible ; 50 % ont une demande psychologique forte, sachant que la limite est à 20. En ce qui concerne la latitude, nous procédons de la même façon, c'est-à-dire nous coupons la population en deux, et la limite est à 71. La situation difficile étant forte demande, faible latitude et faible soutien social.

Ces résultats sont représentés par un graphique avec l'axe demande psychologique, l'axe de latitude décisionnelle. Nous coupons à la médiane, puis à l'autre médiane, ce qui nous donne quatre cadrans (graphique 1). Dans la partie droite, nous avons une forte demande psychologique en haut et en bas. Sur l'axe vertical, nous avons une faible latitude décisionnelle dans le bas du graphique.

A partir de ce découpage binaire, nous allons pouvoir construire quatre situations de travail auxquelles des noms ont été donnés.

Il y a les « actifs », c'est-à-dire les salariés dans une situation de forte demande psychologique et de forte latitude décisionnelle, ayant donc une charge très importante, mais aussi beaucoup de marges de manœuvre, une forte utilisation de leurs compétences. Il y a ensuite les « détendus », déclarant une faible demande psychologique et beaucoup de latitude décisionnelle. Ce sont des personnes ayant une grande capacité à gérer leur travail. Puis les « passifs », qui ont à la fois une faible demande et une très faible latitude. Enfin les « tendus », qui sont dans la situation considérée comme la plus difficile, appelée également situation de « jobstrain ». D'après les études épidémiologiques, c'est une situation extrêmement préjudiciable à la santé, qui peut être mise notamment en relation avec des troubles cardiovasculaires, des TMS.

**Le « jobstrain » et le « isostrain » :**

Le « jobstrain » ou « tension au travail » est la combinaison faible latitude décisionnelle / forte demande psychologique. En pratique, si le score de demande psychologique est supérieur à 20 et le score de latitude décisionnelle est inférieur à 71, le salarié est dans le cadran « tendu », et donc considéré en situation de « jobstrain ».

L'isostrain est la combinaison d'une situation de jobstrain et d'un faible soutien social, inférieur à 24.

## 1.2.2. PROBLEMATIQUE

L'examen des pratiques de prévention dans le domaine du stress montre que la majeure partie des interventions est concentrée sur la réduction des effets du stress plutôt que sur la suppression des facteurs des stress. Nous avons constaté une absence d'évaluation systématique a priori et a posteriori des risques de stress dans les entreprises ( Kompier, Geurts & Gründemann, 1998 ; Cox, Griffith & Rial-Gonzalez, 2000).

Devant des constatations et dans le cadre de notre recherche sur le stress professionnel nous nous sommes fixé un objectif d'établir un diagnostic précis qui constitue un support nécessaire à la compréhension du phénomène et de ses origines dans une situation donnée.

Cet objectif répond à des préoccupations de l'entreprise globalement et des chemins de fer (le cas échéant) en particulier, le contexte dans lequel évolue les cheminots et précisément les conducteurs de train et de plus en plus complexe, l'entreprise à du mal à faire face à la crise et s'y adapte en procédant à de nombreux changements, ceux-ci ce faisant au détriment du salarié, une demande de performance en constante croissance, des objectifs à atteindre irréalistes, la détérioration du climat de communication entre dirigeants et exécutants, des nouvelles technologies mal maîtrisées, des restructurations tout azimut, c'est à cela que ressemble l'environnement professionnel du travailleurs des chemins de fer.

La détérioration des conditions de travail et les agressions internes comme externes que subit le conducteur de train devient aujourd'hui un vrai fléau pour la majorité des travailleurs. Vu c'est exigences ainsi que le changement induit et les difficultés d'adaptation des travailleurs, on est alors amené à s'interroger sur les améliorations souhaitées des conditions de travail en se posant la question suivante :

*Comment peut-on concilier une politique de performance et préserver le bien être psychologique et de là éviter les états de stress professionnel chez les conducteurs de train à Constantine ?*

### 1.3. Généralité.

#### La présentation des résultats des tris à plats

| Age             |          |      |
|-----------------|----------|------|
| Modalité        | effectif | %    |
| moins de 26 ans | 0        | 0    |
| 26 – 35 ans     | 9        | 22.5 |
| 36 – 45 ans     | 15       | 37.5 |
| 46 – 55 ans     | 16       | 40   |

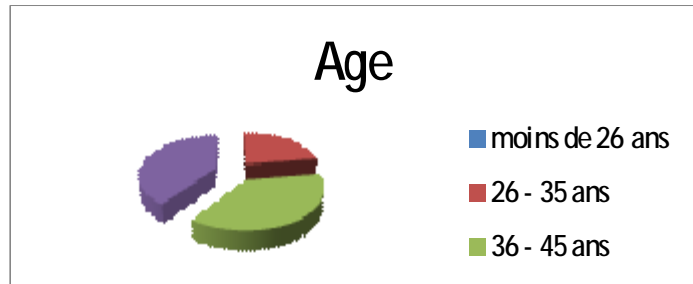


Tableau n° 1 : la répartition de la population d'enquête selon l'âge

Selon les 40 conducteurs de train au niveau du dépôt de la Société nationale des transports ferroviaire de Constantine, 40 % de la population est âgée entre 46 ans et 55 ans, 37,5 % de la population est âgée entre 36 ans et 45 ans, 22.5 % de la population est âgée entre 26 ans et 35 ans, aucun travailleur n'est âgé de moins de 26 ans.

| Grade    |          |      |
|----------|----------|------|
| Modalité | effectif | %    |
| T1       | 9        | 25   |
| T3       | 13       | 32.5 |
| T4       | 13       | 32.5 |
| T5       | 5        | 10   |

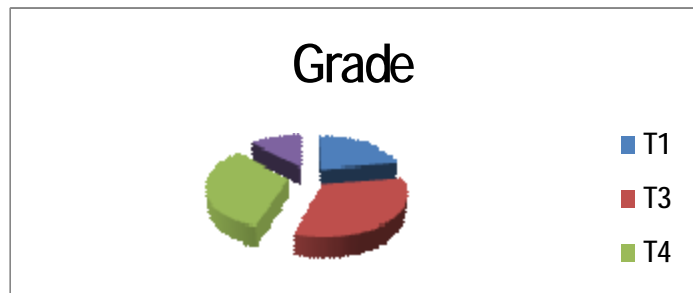


Tableau n° 2 : la répartition de la population d'enquête selon le grade

Nous constatons que le quart de la population 25 % ont le grade T1, 32.5 % ont le grade T3, 32.5 % ont le grade T4, 10 % de la population ont le grade T5.

| Ancienneté    |          |      |
|---------------|----------|------|
| Modalité      | effectif | %    |
| De 0 – 10 ans | 10       | 25   |
| 11 – 20 ans   | 13       | 32.5 |
| 21 – 30 ans   | 13       | 32.5 |
| 31 – 40 ans   | 4        | 10   |

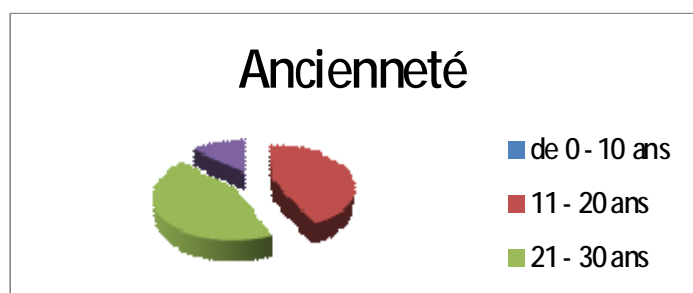


Tableau n° 3 : la répartition de la population d'enquête selon l'ancienneté

Selon la population des conducteurs 25 % ont moins de 10 ans d'ancienneté, 32.5 % ont une ancienneté entre 11 ans et 20 ans, 32.5 % ont une ancienneté entre 21 ans et 30 ans et 10 % seulement ont une ancienneté entre 31 ans et 40 ans.

| Fonction           |          |      |
|--------------------|----------|------|
| Modalité           | effectif | %    |
| Aide conducteur AC | 9        | 22.5 |
| Conducteur C       | 28       | 70   |
| Chef conducteur CC | 3        | 7.5  |

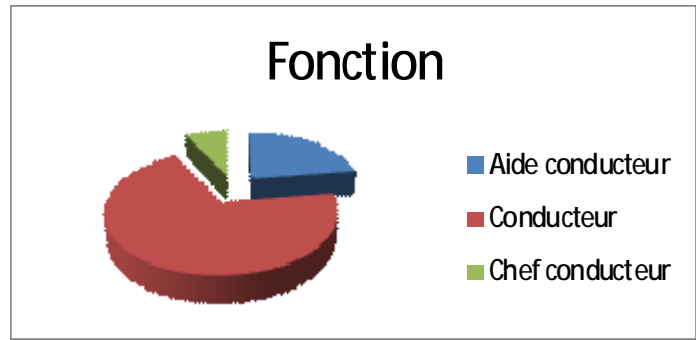
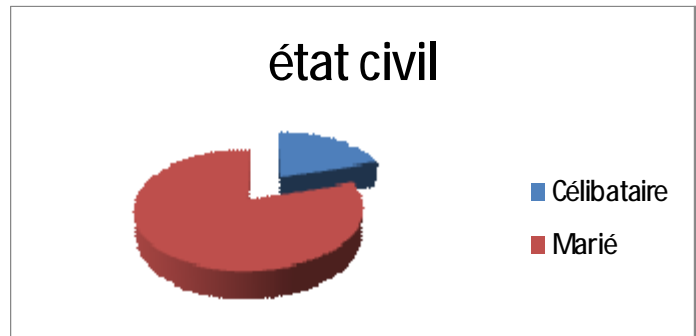


Tableau n° 4 : la répartition de la population d'enquête selon la civilité

| Etat civil CIV |          |    |
|----------------|----------|----|
| Modalité       | Effectif | %  |
| Célibataire    | 8        | 20 |
| Marié          | 32       | 80 |

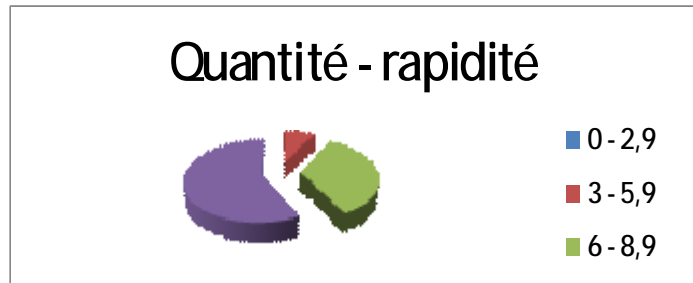


Nous constatons que 80 % de la population des conducteurs de train à Constantine sont mariée, alors que seulement 20 % de cette dernière constitue des célibataires.

## L'axe « demande psychologique »

Tableau n° 5 : Commenter le sous-axe Quantité-rapidité questions 10, 12 et 13

| Quantité – rapidité |          |      |
|---------------------|----------|------|
| Modalité            | effectif | %    |
| 0 – 2.9             | 0        | 0    |
| 3 – 5.9             | 3        | 7.5  |
| 6 – 8.9             | 14       | 35   |
| 9 – 12              | 23       | 57.5 |



Selon les réponses de la population des conducteurs nous constatons que 57.5 % leurs réponses sont répartis entre les modalités 9 et 12, 35 % leurs réponses étaient entre 6 et 9, 7.5 % leurs réponses répartis entre 3 et 6.

Tableau n°6 : Commenter le sous axe Complexité-intensité questions 14,11 et 15

| Complexité – intensité |          |      |
|------------------------|----------|------|
| Modalité               | effectif | %    |
| 0 – 2.9                | 0        | 0    |
| 3 – 5.9                | 0        | 0    |
| 6 – 8.9                | 17       | 42.5 |
| 9 - 12                 | 23       | 57.5 |



Nous constatons que les réponses de toutes la population d'enquête se répartissent entre 6 et 12. 57.5 % leurs réponses étaient situées entre 9 et 12, alors que le reste de la population est répartis entre 6 et 9.

Tableau n° 7 : commenter le sous axe Morcèlement-prévisibilité questions 16, 17 et 18

| Morcèlement – prévisibilité |          |      |
|-----------------------------|----------|------|
| Modalité                    | effectif | %    |
| 0 – 2.9                     | 0        | 0    |
| 3 – 5.9                     | 4        | 10   |
| 6 – 8.9                     | 11       | 27.5 |
| 9 – 12                      | 25       | 62.5 |



Nous remarquons que 62.5 % des réponses de la population d'enquête concernant ce sous axe est situés entre les modalités 9 et 12. 27.5 % de la population est situés entre 6 et 9 et les 10 % restants sont répartis entre 3 et 6.

Tableau n° 11 : commenter l'axe demande psychologique selon les réponses de l'échantillonnage étudié

| Total demande psychologique |          |      |
|-----------------------------|----------|------|
| Modalité                    | effectif | %    |
| 0 - 9                       | 0        | 0    |
| 9.1 - 18                    | 3        | 7.5  |
| 18.1 - 27                   | 22       | 55   |
| 27.1 - 36                   | 15       | 37.5 |



Selon la population d'enquête nous constatons que les réponses de 55 % de cette dernière à l'axe demande psychologique est situés entre 18 et 27. 37.5 % des réponses sont situés entre 27 et 36, et 7.5 seulement est répartis entre 9 et 18.

### L'axe « latitude décisionnelle »

Tableau n° 12 : commenter le sous axe latitude ou marges de manœuvre questions 4,6 et 8

| Latitude ou marge de manœuvre |          |      |
|-------------------------------|----------|------|
| Modalité                      | effectif | %    |
| 0 - 3                         | 2        | 5    |
| 3.1 - 6                       | 16       | 40   |
| 6.1 - 9                       | 17       | 42.5 |
| 9.1 - 12                      | 5        | 12.5 |

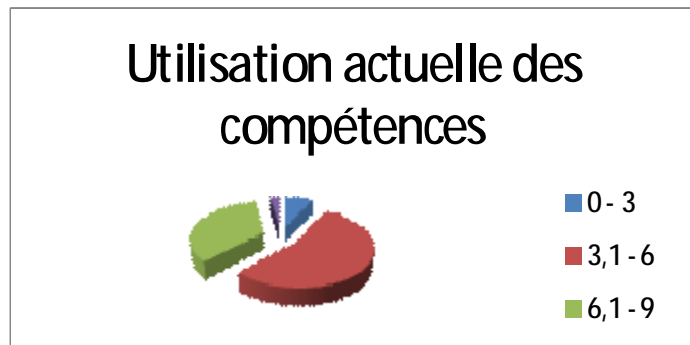


Selon les réponses de notre population étudiés ; on constate que 42.5 % leurs réponses étaient répartis entre la modalité 6 et 9, 40 % de la population entre 3 et 6, 12.5 % de la population entre 9 et 12 alors que 5 % seulement des réponses de notre échantillonnage est situés entre 0 et 3.



Tableau n° 13 : commenter le sous axe Utilisation actuelle des compétences questions 2, 5 et 7

| Utilisation actuelle des compétences |          |     |
|--------------------------------------|----------|-----|
| Modalité                             | effectif | %   |
| 0 – 3                                | 3        | 7.5 |
| 3.1 – 6                              | 22       | 55  |
| 6.1 – 9                              | 14       | 35  |
| 9.1 – 12                             | 1        | 2.5 |



Selon la population d'enquête on constate que 55 % de cette dernière leurs réponses se répartit entre 3 et 6, 35 % de la population entre 6 et 9, 7.5 % de la population entre 0 et 3 et seulement 2.5 % sont répartis entre 9 et 12.

Tableau n° 14 : commenter le sous axe Développement des compétences questions 1, 3 et 9

| Développement des compétences |          |      |
|-------------------------------|----------|------|
| Modalité                      | effectif | %    |
| 0 – 3                         | 3        | 7.5  |
| 3.1 – 6                       | 4        | 10   |
| 6.1 – 9                       | 18       | 45   |
| 9.1 – 12                      | 15       | 37.5 |



Selon la population des conducteurs de train à Constantine on constate que 45 % de cette population avaient des réponses qui se répartissent entre 6 et 9, 37.5 % des réponses de la population entre 9 et 12, 10 % de la population entre 3 et 6 et seulement 7.5 % des réponses de la population se répartit entre 0 et 3.

Tableau n° 15 : commenter l'axe Latitude décisionnelle selon les réponses de la population d'enquête

| Total latitude décisionnelle |          |      |
|------------------------------|----------|------|
| Modalité                     | effectif | %    |
| 0 - 24                       | 1        | 2.5  |
| 24.1 - 48                    | 4        | 10   |
| 48.1 - 72                    | 23       | 57.5 |
| 72.1 - 96                    | 12       | 30   |



Selon la population d'enquête on constate que plus que la moitié c'est-à-dire que 57.5 % des réponses à l'axe latitude décisionnelle étaient répartis entre 48 et 72, 30 % des réponses de la population entre 72 et 96, 10 % répartis entre 24 et 48 et seulement 2.5 % des réponses de la population sont répartis entre 0 et 24.

### L'axe « soutien social »

Tableau n°16 : commenter le sous axe Soutien professionnel par les supérieurs questions 22 et 21

| SPS      |          |      |
|----------|----------|------|
| Modalité | effectif | %    |
| 0 - 3    | 17       | 42.5 |
| 3.1 - 6  | 15       | 37.5 |
| 6.1 - 9  | 8        | 20   |
| 9.1 - 12 | 0        | 0    |



Selon la population d'enquête les réponses des sujets concernant les deux questions qui touchent le soutien professionnel par les supérieurs, on constate que 42.5 % des réponses de la population se répartissent entre les modalités 0 et 3. 37.5 % des réponses entre 3 et 6 et 20 % seulement se situent entre 6 et 9.

Tableau n° 17 : commenter le sous axe Soutien professionnel par les collègues questions 23 et 26

| SPC      |          |      |
|----------|----------|------|
| Modalité | effectif | %    |
| 0 - 3    | 7        | 17.5 |
| 3.1 - 6  | 26       | 65   |
| 6.1 - 9  | 7        | 17.5 |
| 9.1 - 12 | 0        | 0    |



Selon la population d'enquête les réponses des sujets concernant les deux questions qui touchent le soutien professionnel par les collègues, on constate que 65 % des réponses se répartissent entre les modalités 3 et 6. 17.5 % des réponses entre 0 et 3 et le même pourcentage c'est-à-dire 17.5 % entre 6 et 9.

Tableau n° 18 : commenter le sous axe Soutien émotionnel par les supérieurs questions 19 et 20

| SES      |          |      |
|----------|----------|------|
| Modalité | Effectif | %    |
| 0 - 3    | 15       | 37.5 |
| 3.1 - 6  | 18       | 45   |
| 6.1 - 9  | 7        | 17.5 |
| 9.1 - 12 | 0        | 0    |



Selon la population d'enquête les réponses des sujets concernant les deux questions qui touchent le soutien émotionnel par les supérieurs, on constate que 45 % des réponses se répartissent entre les modalités 3 et 6, 37 % des réponses entre 0 et 3 et 17.5 % des réponses entre 6 et 9.

Tableau n° 19 : commenter le sous axe Soutien émotionnel par les collègues questions 24 et 25

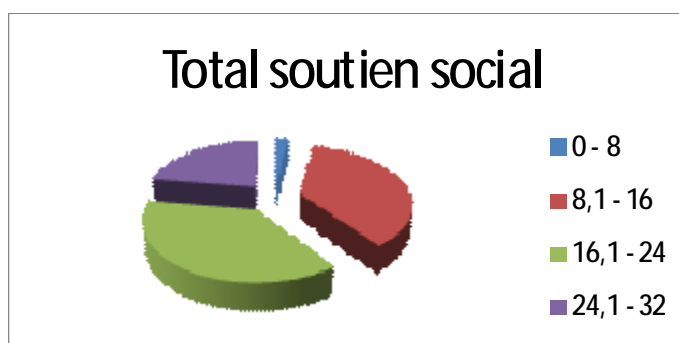
| SEC      |          |      |
|----------|----------|------|
| Modalité | Effectif | %    |
| 0 - 3    | 3        | 7.5  |
| 3.1 - 6  | 30       | 75   |
| 6.1 - 9  | 7        | 17.5 |
| 9.1 - 12 | 0        | 0    |



Selon la population d'enquête les réponses des sujets concernant les deux questions qui touchent le soutien émotionnel par les collègues, on constate que 75 % des réponses se situent entre les modalités 3 et 6, 17.5 % des réponses entre 6 et 9 et 7.5 % seulement des réponses se situent entre 0 et 3.

Tableau n° 17 : commenter le total la répartition des réponses de l'axe soutien social

| Total soutien social TTSS |          |      |
|---------------------------|----------|------|
| Modalité                  | Effectif | %    |
| 0 - 8                     | 1        | 2.5  |
| 8.1 - 16                  | 15       | 37.5 |
| 16.1 - 24                 | 15       | 37.5 |
| 24.1 - 32                 | 9        | 22.5 |



Selon la population d'enquête, les réponses des sujets concernant les questions qui touchent à l'axe le soutien professionnel que 37.5 % des réponses sont situées entre les modalités 8 et 16, 37.5 % également des réponses sont situées entre les modalités 16 et 24. 22.5 % des réponses sont situées entre les modalités 24 et 32 et seulement 2.5 % des réponses sont situées entre les modalités 0 et 8. Ce qui est interpréter par la réticence des sujets ; ils se partagent entre la modalité « pas d'accord » et « d'accord » la majorité des travailleurs estiment être soutenu par leurs collègues, la différence se situe au niveau du soutien des supérieurs que les travailleurs ai des estimations qui différent.

Interprétation des résultats des tris à plat :

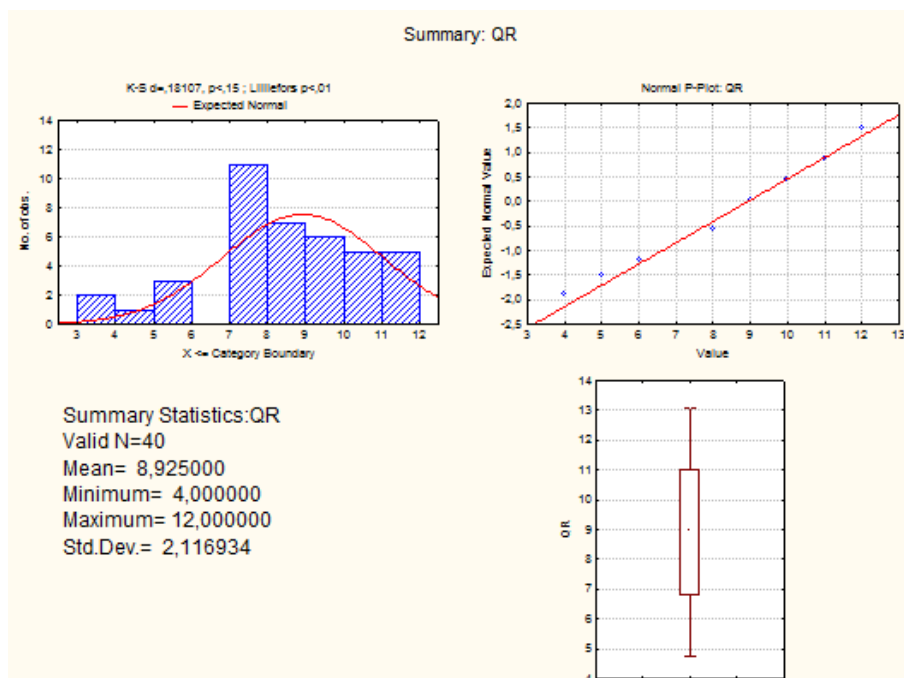
Dans cette partie de notre travail, nous avons procéder par la lecture des différents résultats des tris à plat dans l'optique de mettre en exergue les caractéristiques de nos sujets afin de cerner les différentes tendances des réponses par rapport à toutes les variables de l'échelle de Robert Karasek.

## 2.Description détaillé de tout l'échantillonnage :

Cette partie de travail nous permet de mettre en exergue tout les détails qui ont un lien avec les réponses de nos 40 sujets, par rapport aux quatre modalités de réponses « pas du tout d'accord, pas d'accord, d'accord et tout-à-fait d'accord »

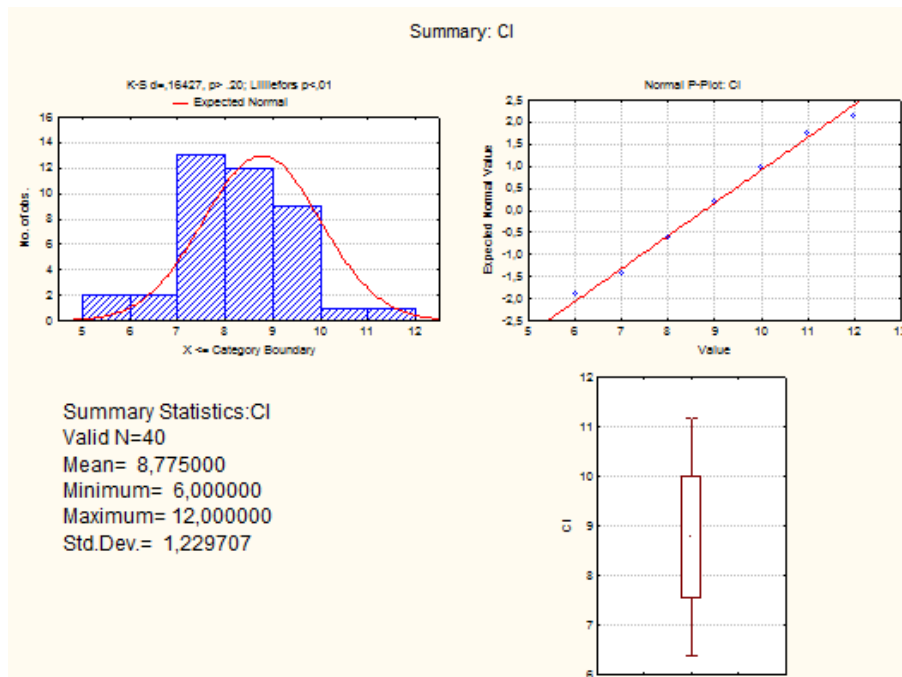
Le premier axe : Demande psychologique DP

Diagramme 1 : Sous axe Quantité-rapidité QR



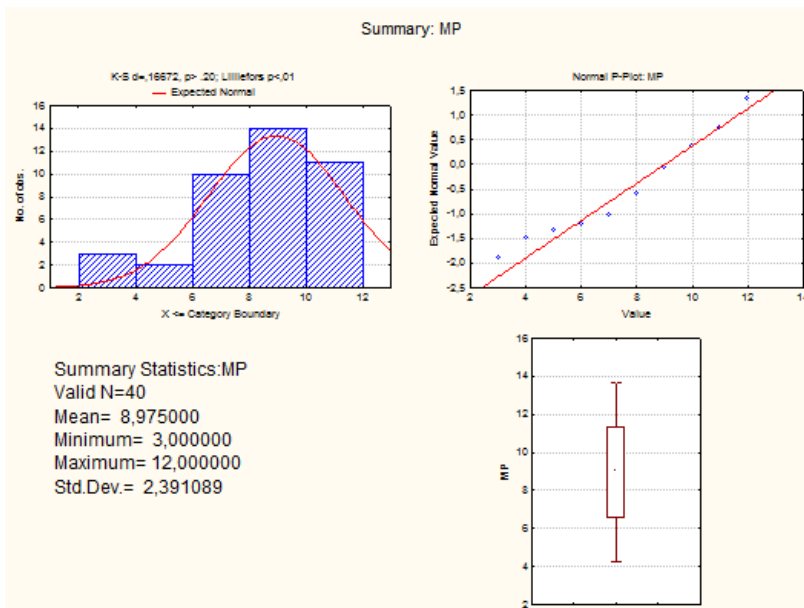
Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions liées au sous axe Quantité-rapidité du travail, selon le diagramme établie constitue une courbe en cloche évasée (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 8.92 ce qui nous permet de constater que l'ensemble de nos sujets est unanimes sur les questions liées à la quantité excessive de travail et la rapidité d'exécution.

Diagramme 2 : Sous axe Complexité-intensité CI



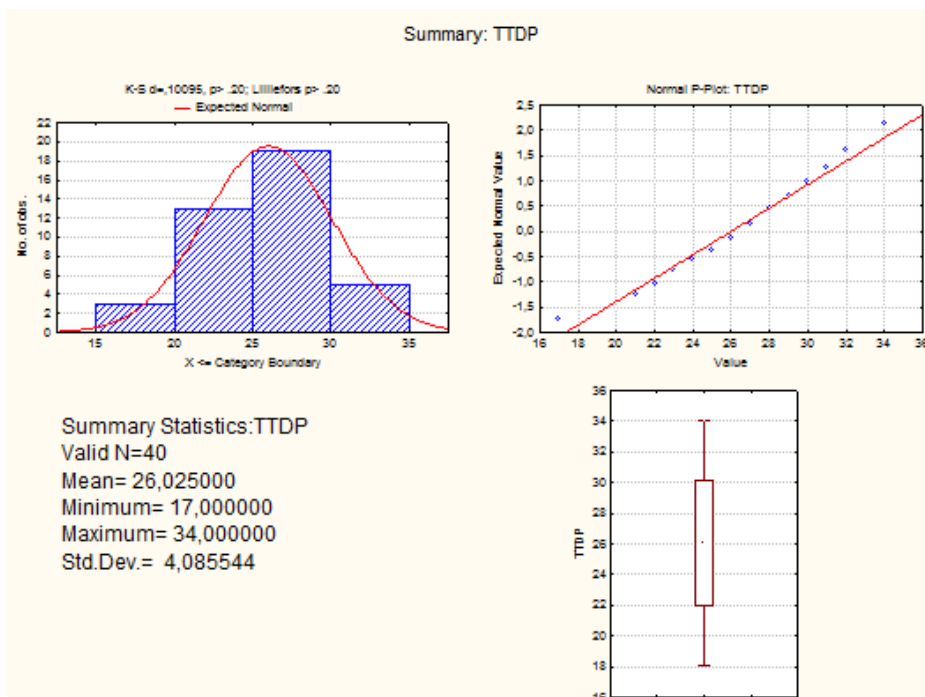
Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions liées à la complexité et l'intensité de travail, selon le diagramme établie constitue une courbe en cloche (courbe de gauss) dont la moyenne est de l'ordre 8.77 ce qui nous permet de constater que l'ensemble de notre échantillonnage ; considèrent que dans l'exécution de leur travail il y'a une demande intense qui implique des longues périodes de concentration.

Diagramme 3 : Sous axe Morcèlement-prévisibilité MP



Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions liées au morcèlement-prévisibilité du travail, selon le diagramme établie constitue une courbe en cloche (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 8.97 ce qui nous mène à constater que l'ensemble de notre échantillonnage considèrent que leur travail est bousculé et souvent interrompu et cela est expliquer par la nature de leur travail, qui constitue un travail d'équipe et de groupe.

Diagramme 4 : résultat total de L'axe Demande psychologique TTDP

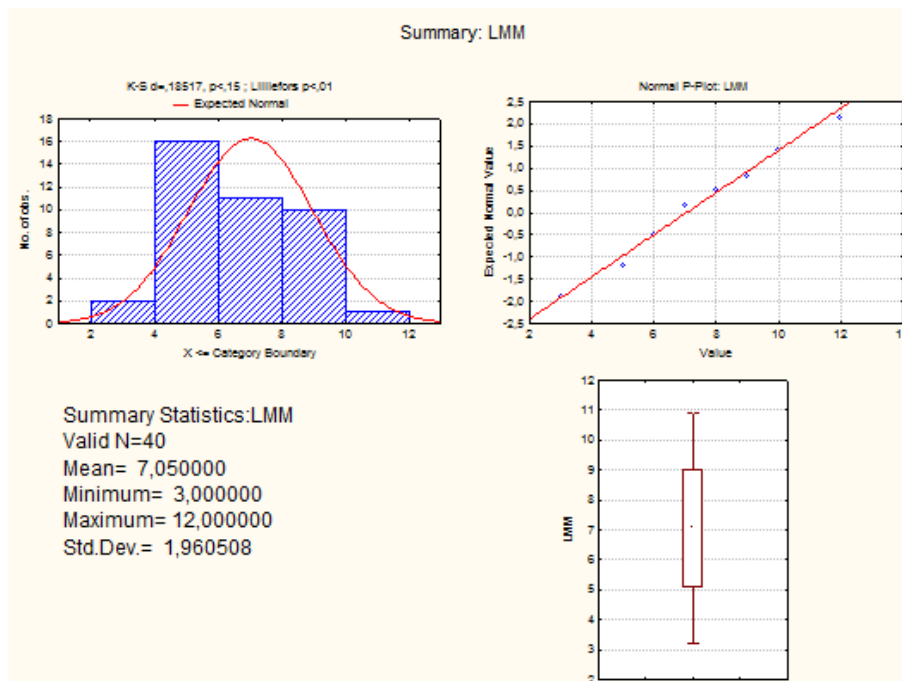


Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions liées à l'axe demande psychologique DP, selon le diagramme établie constitue une courbe en cloche (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 26.02 ce qui nous permet de considérer que cette moyenne est supérieur à 20 (selon la cotation de l'axe Demande psychologique de Robert KARASEK) ce qui nous

mène à constater que l'ensemble des sujets considèrent que leur travail exige une grande demande psychologique, et une charge de travail importante ce qui est interpréter par les résultats de cet axe.

Le deuxième axe : Latitude décisionnelle LD

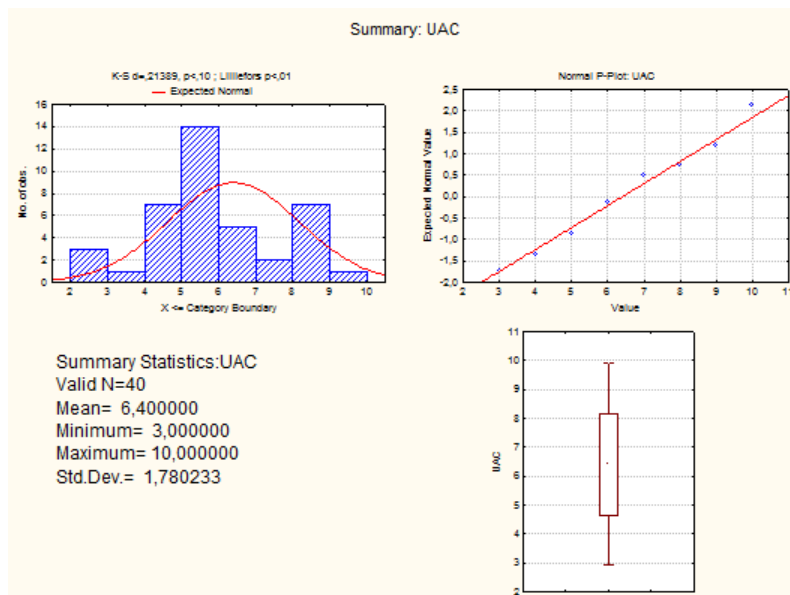
Diagramme 5 : sous axe latitude ou marge de manœuvre LMM



Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions liées au sous-axe latitude ou marge de manœuvre, selon le diagramme établie constitue une courbe en cloche (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre 7.05 ce qui nous permet de constater que l'ensemble de notre échantillonnage considèrent qu'ils n'ont pas assez de marge de manœuvre décisionnelle dans l'exercice de leur travail, on constate également un certain retentissement de la part de certains conducteurs qui restent mitigés par rapport au décisions liées à leurs travaux.

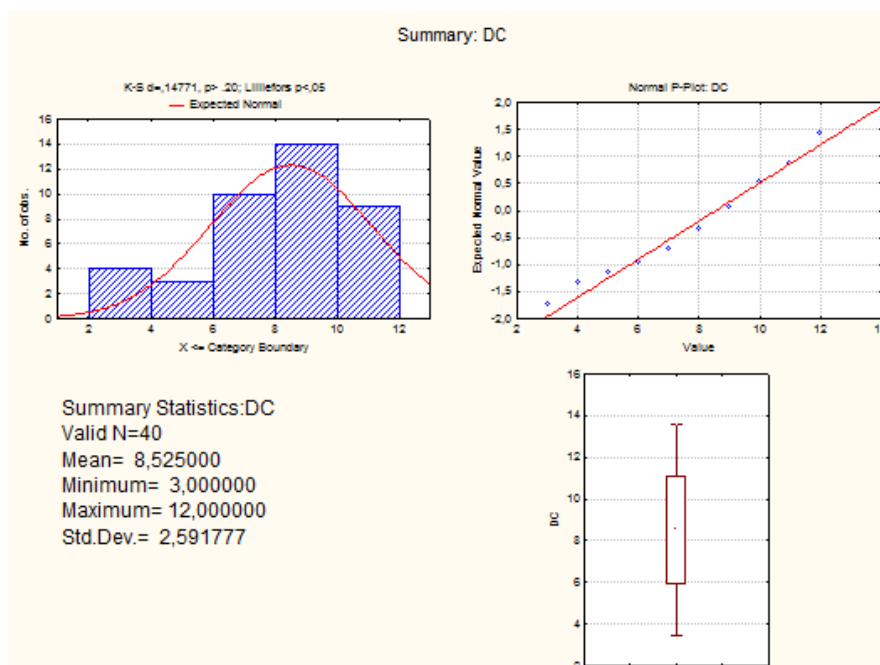


Diagramme 6 : le sous-axe Utilisation actuelle des compétences UAC



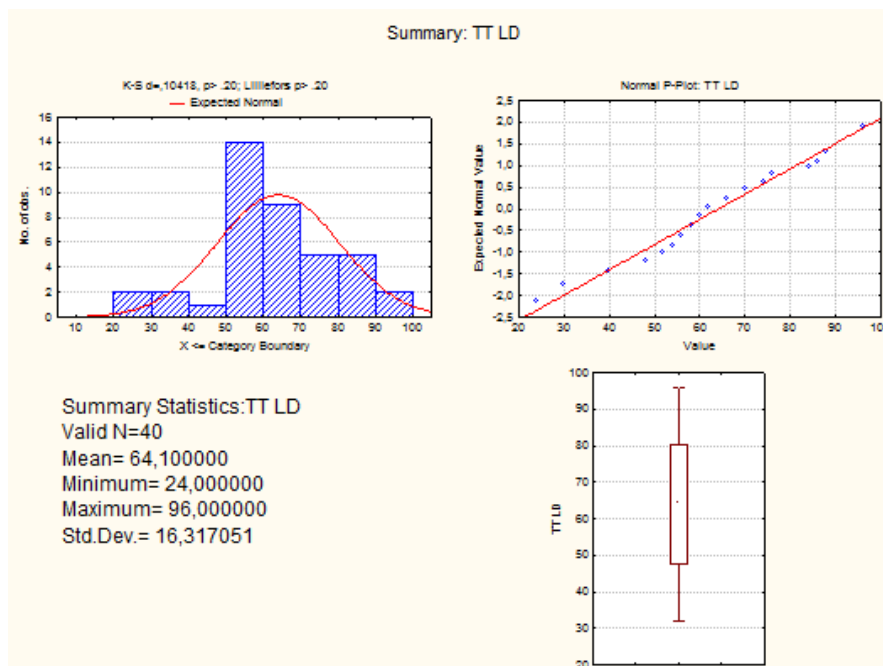
Nous constatons que selon les réponses de notre échantillonnage aux questions liées au sous-axe utilisation actuelle des compétences, selon le diagramme établi ; constitue une courbe en cloche évasée (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 6.40 ce qui nous permet de constater que nos sujets restent mitigés concernant cet axe, les réponses sont partagées entre un travail répétitif et un travail qui demande un haut niveau de compétences.

Diagramme 7 : le sous-axe Développement des compétences DC



Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions liées au sous-axe développement des compétences, selon le diagramme établie constitue une courbe en cloche (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre 8.52 ce qui nous permet de constater que l'ensemble des sujets considèrent que leur travail demande d'être créatif et les incitent à apprendre des choses nouvelles, ce qui est expliquer par la tendance à répondre par les modalités d'accord, tout-à-fait d'accord.

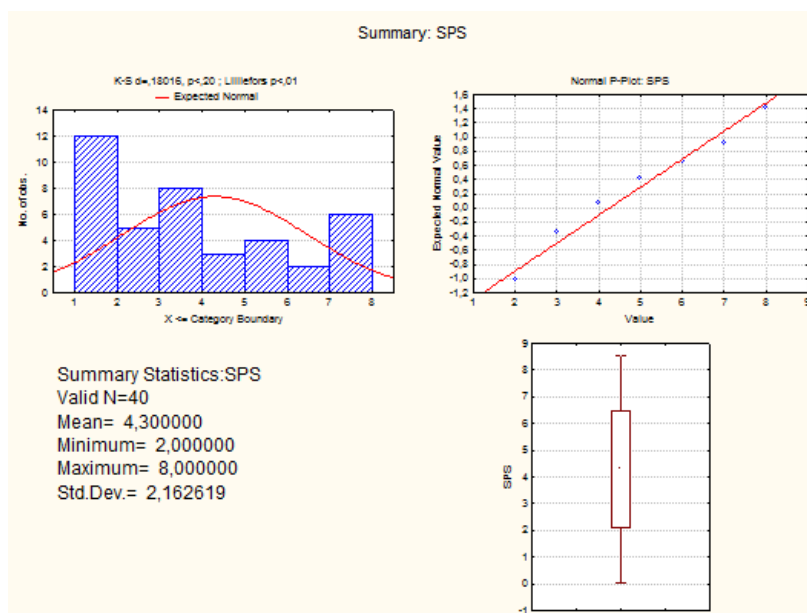
Diagramme 8 : Résultat Total de l'axe Latitude décisionnelle TTLD



Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions liées à l'axe la Latitude décisionnelle, selon le diagramme établie constitue une courbe en cloche (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 64.10 ce qui nous permet de considérer que cette moyenne est inferieur à 71 (cotation de l'axe latitude décisionnelle selon l'échelle de Robert KARASEK ) ce qui nous permet de constater que l'ensemble des sujets considèrent qu'ils ne disposent pas assez de pouvoir de décision durant l'exercice de leurs tâches de travail.

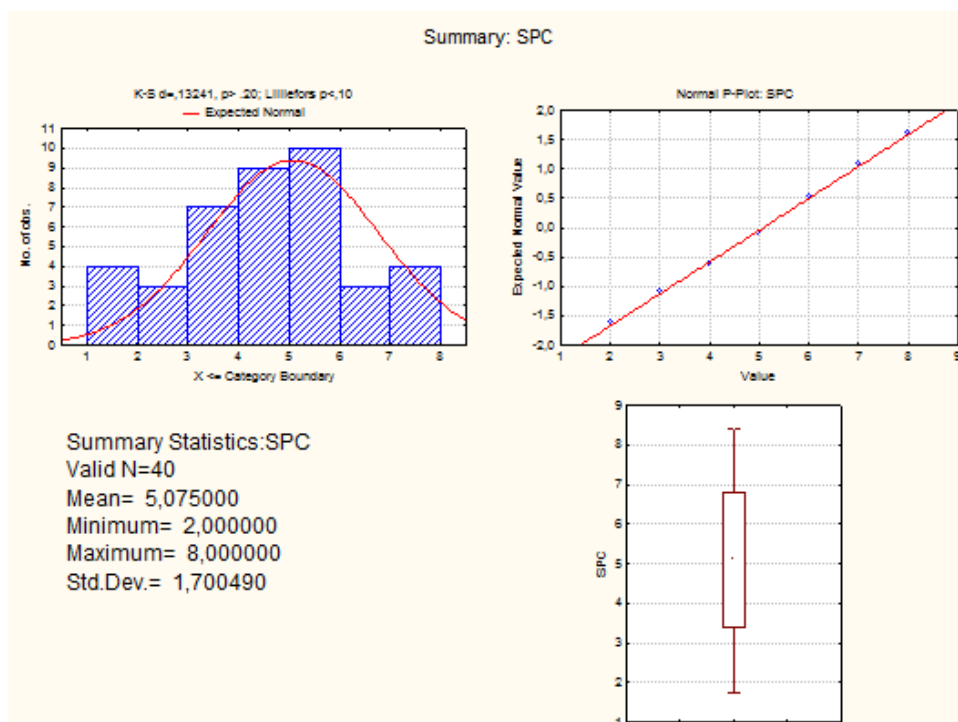
Le troisième axe : le Soutien social

Diagramme 9 : le sous-axe Soutien professionnel par les supérieurs SPS



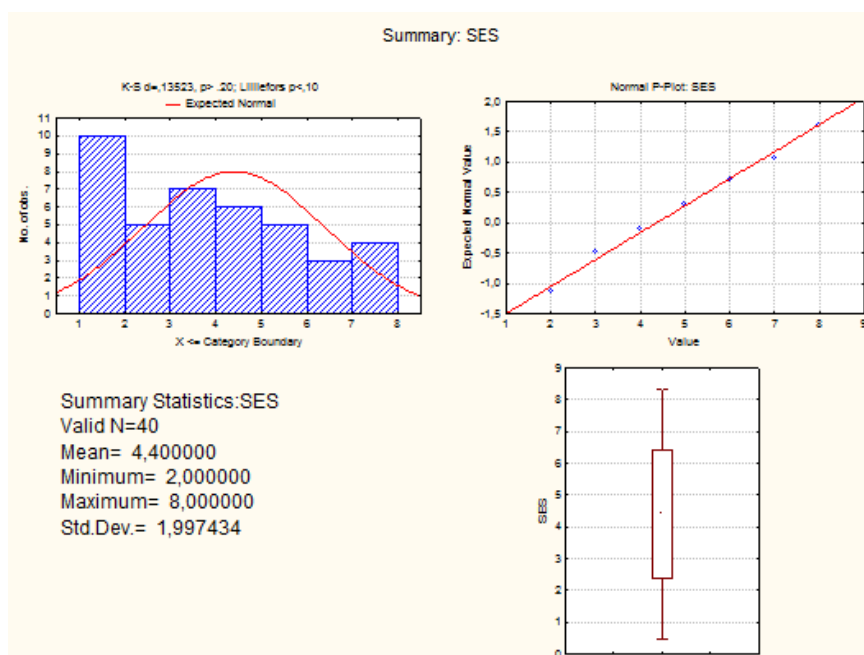
Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions liées au soutien professionnel par les supérieurs, selon le diagramme établi ; constitue une courbe en cloche évasée (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 4.30 ce qui nous permet de constater que l'ensemble des sujets considèrent que les supérieurs ne leur facilitent pas la réalisation du travail et souvent ils n'arrivent pas à faire collaborer les subordonnés ce qui constitue des rapports verticaux (conducteurs-supérieurs) plutôt négatifs.

Diagramme 10 : le sous-axe Soutien professionnel par les collègues SPC



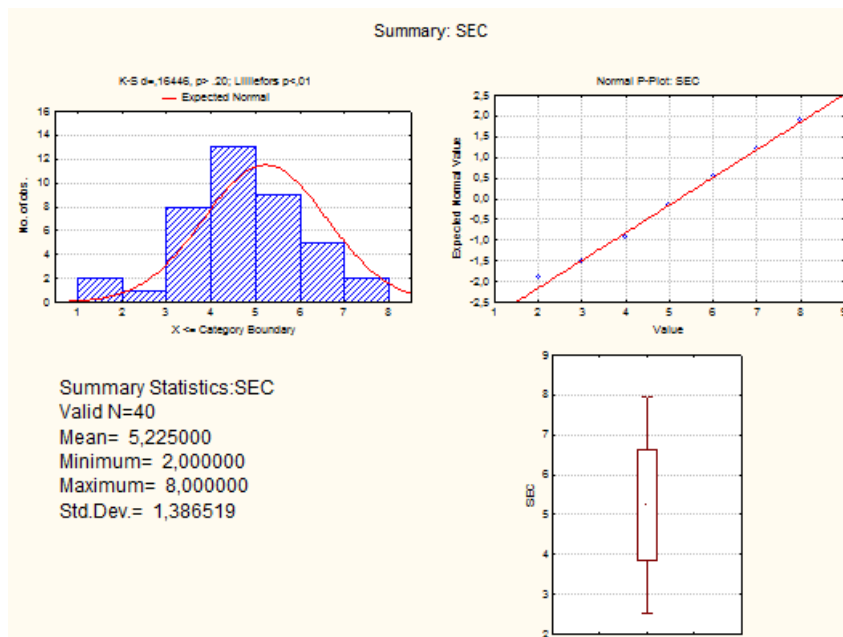
Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions lié au sous-axe soutien professionnel par les collègues selon le diagramme établi, constitue une courbe en cloche (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 5.07 ce qui explique que l'ensemble des conducteurs sont plutôt d'accord concernant les compétences ainsi que le soutien de leurs collègues ce qui constitue des rapports horizontales (travailleurs-travailleurs) positifs.

Diagramme 11 : le sous-axe le Soutien émotionnel par les supérieurs SES



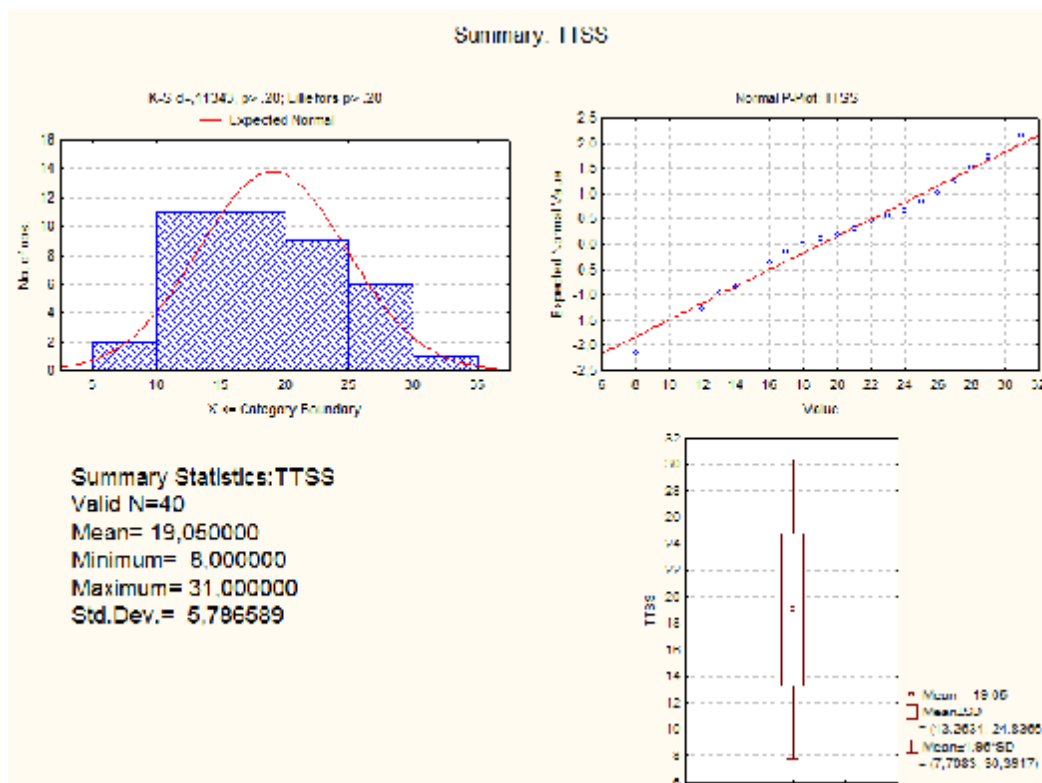
En analysant les réponses de notre échantillonnage aux questions du sous-axe SES, selon le diagramme établi ; constitue une courbe en cloche évasée (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 4.40 ce qui nous permet de noter la tendance des sujets à répondre par les modalités ( pas du tout d'accord-pas d'accord) ce qui nous mène à constater que les conducteurs considèrent que leurs supérieurs n'accorde pas assez d'importance à leurs soucis concernant le travail.

Diagramme 12 : le sous-axe Soutien émotionnel par les collègues SEC



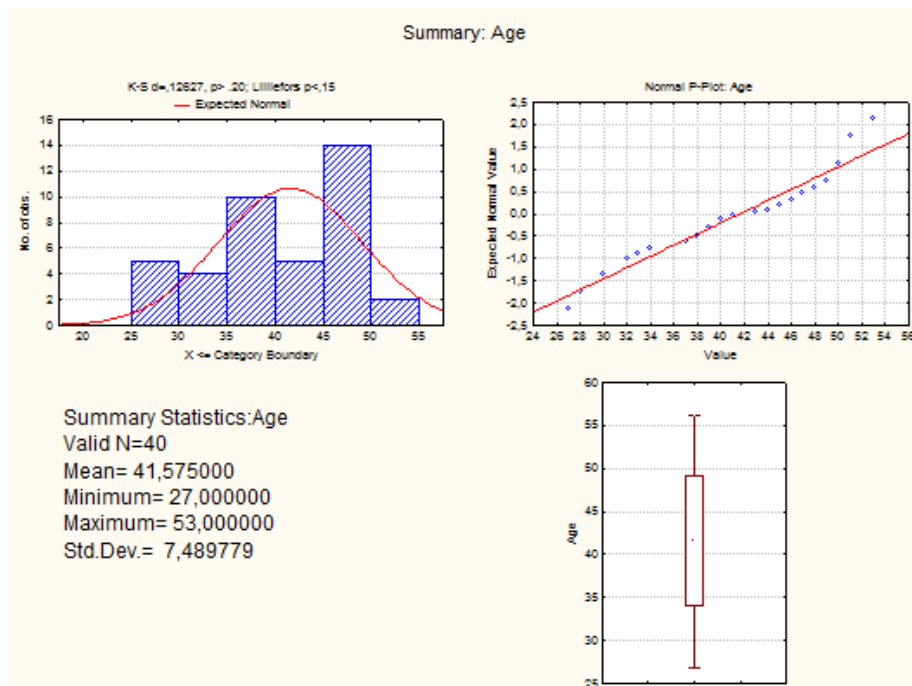
Nous constatons que les réponses de notre échantillonnage aux questions liées au sous-axe le soutien émotionnelle par les collègues. Selon le diagramme établie constitue une courbe en cloche (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 5.22 ce qui nous permet de constater que les réponses de l'ensemble de notre échantillonnage tendent vers les modalités (d'accords et tout-à-fait d'accord) ce qui est explicite concernant le soutien émotionnel de la part des collègues.

Diagramme 13 : résultat total de l'axe Soutien social TTSS



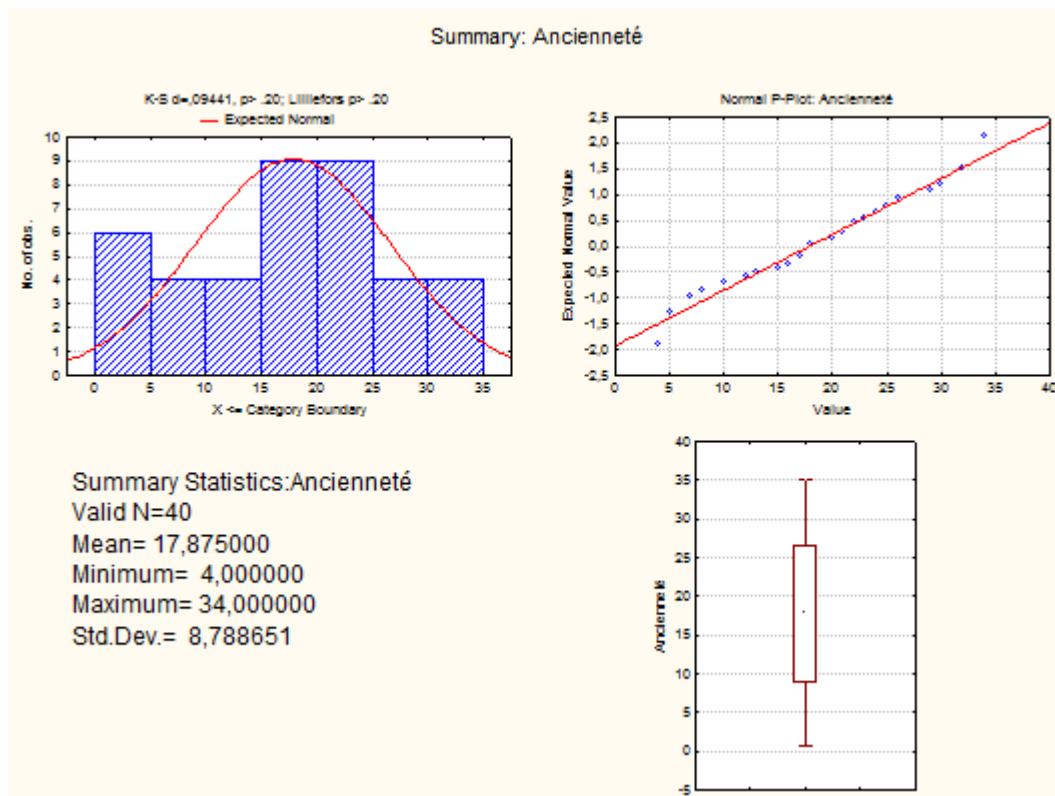
Nous constatons que l'ensemble de réponses de notre échantillonnage concernant l'axe le soutien social, selon le diagramme établie constitue une courbe en cloche (courbe de gauss) dont la moyenne des réponses est de l'ordre de 19.05 ce qui nous permet de souligner que cette moyenne est inférieur à 24 (selon la cotation de l'axe le soutien social de l'échelle Robert KARASEK) l'ensemble de nos sujets considèrent qu'ils ne disposent pas assez de soutien social et notamment celui qui est attendu de la part de leurs supérieurs ce qui ne constitue pas le cas du soutien social de la part des collègues, qu'ils estiment plus ou moins présent à leur écoute et amicaux.

Diagramme 14 : La variable âge



Nous constatons que notre échantillonnage est représentatif de la population mère qui constitue 120 conducteurs donc ce qui constitue le tiers de cette population. L'âge se répartie de 27 ans à 53 ans ce qui représente toute les catégories d'âge chez les conducteurs de train avec une moyenne d'âge de l'ordre de 41.57 ans.

Diagramme 15 : la variable Ancienneté



Nous constatons que notre échantillonnage constitue un ensemble représentatif de la population mère. Nos 40 sujets constitue une moyenne d'ancienneté de l'ordre de 17.87 années d'expériences professionnelles qui s'étalent de 4 années d'ancienneté jusqu'à 34 ans d'ancienneté.

### 3. Analyse des corrélations :

#### 3.1. Tableau 21 : des corrélations générale :

| Variable   | Correlations (Spreadsheet6) Marked correlations are significant at $p < ,05000$ N=40 (Casewise deletion of missing data) |       |       |          |            |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |
|------------|--|-------|-------|----------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|
|            | Genre  | Age   | Grade | Fonction | Ancienneté | CIV   | QR    | CI    | MP    | TTDP  | LMM   | UAC   | DC    | TT LD | SPS   | SPC   | SES   | SEC   | TTSS  |  |
| Genre      |  |       |       |          |            |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |
| Age        |  | 1,00  | 0,12  | 0,55     | 0,87       | -0,71 | 0,05  | 0,09  | -0,13 | 0,04  | 0,15  | 0,07  | 0,32  | 0,27  | 0,24  | 0,28  | 0,10  | 0,16  | 0,23  |  |
| Grade      |  | 0,12  | 1,00  | 0,63     | 0,01       | -0,02 | -0,21 | -0,21 | -0,18 | -0,18 | 0,01  | 0,12  | 0,02  | 0,13  | 0,15  | -0,05 | 0,14  | 0,08  | 0,12  |  |
| fonction   |  | 0,55  | 0,63  | 1,00     | 0,44       | -0,33 | 0,04  | 0,03  | 0,02  | 0,11  | 0,08  | 0,20  | 0,08  | 0,25  | 0,20  | 0,18  | 0,23  | 0,22  | 0,26  |  |
| Ancienneté |  | 0,87  | 0,01  | 0,44     | 1,00       | -0,72 | -0,01 | 0,17  | -0,12 | 0,04  | 0,19  | 0,11  | 0,43  | 0,34  | 0,27  | 0,26  | 0,13  | 0,12  | 0,24  |  |
| CIV        |  | -0,71 | -0,02 | -0,33    | -0,72      | 1,00  | 0,11  | -0,11 | 0,27  | 0,07  | -0,30 | -0,18 | -0,44 | -0,44 | -0,30 | -0,36 | -0,20 | -0,36 | -0,38 |  |
| QR         |  | 0,05  | -0,21 | 0,04     | -0,01      | 0,11  | 1,00  | 0,33  | 0,43  | 0,57  | -0,05 | -0,20 | -0,22 | -0,20 | -0,43 | -0,07 | -0,29 | -0,13 | -0,30 |  |
| CI         |  | 0,09  | -0,21 | 0,03     | 0,17       | -0,11 | 0,33  | 1,00  | 0,22  | 0,60  | 0,29  | 0,28  | 0,30  | 0,42  | -0,08 | 0,36  | 0,06  | 0,32  | 0,18  |  |
| MP         |  | -0,13 | -0,18 | 0,02     | -0,12      | 0,27  | 0,43  | 0,22  | 1,00  | 0,83  | -0,03 | -0,11 | -0,20 | -0,10 | -0,37 | -0,15 | -0,22 | 0,01  | -0,27 |  |
| TTDP       |  | 0,04  | -0,18 | 0,11     | 0,04       | 0,07  | 0,57  | 0,60  | 0,83  | 1,00  | 0,18  | 0,08  | -0,03 | 0,19  | -0,27 | 0,10  | -0,09 | 0,08  | -0,10 |  |
| LMM        |  | 0,15  | 0,01  | 0,08     | 0,19       | -0,30 | -0,05 | 0,29  | -0,03 | 0,18  | 1,00  | 0,38  | 0,47  | 0,53  | 0,21  | 0,36  | 0,23  | 0,31  | 0,36  |  |
| UAC        |  | 0,07  | 0,12  | 0,20     | 0,11       | -0,18 | -0,20 | 0,28  | -0,11 | 0,08  | 0,38  | 1,00  | 0,56  | 0,64  | 0,33  | 0,46  | 0,35  | 0,36  | 0,46  |  |
| DC         |  | 0,32  | 0,02  | 0,08     | 0,43       | -0,44 | -0,22 | 0,30  | -0,20 | -0,03 | 0,47  | 0,56  | 1,00  | 0,73  | 0,32  | 0,49  | 0,25  | 0,42  | 0,46  |  |
| TT LD      |  | 0,27  | 0,13  | 0,25     | 0,34       | -0,44 | -0,20 | 0,42  | -0,10 | 0,19  | 0,53  | 0,64  | 0,73  | 1,00  | 0,30  | 0,49  | 0,33  | 0,38  | 0,45  |  |
| SPS        |  | 0,24  | 0,15  | 0,20     | 0,27       | -0,30 | -0,43 | -0,08 | -0,37 | -0,27 | 0,21  | 0,33  | 0,32  | 0,30  | 1,00  | 0,54  | 0,84  | 0,22  | 0,85  |  |
| SPC        |  | 0,28  | -0,05 | 0,18     | 0,26       | -0,36 | -0,07 | 0,36  | -0,15 | 0,10  | 0,36  | 0,46  | 0,49  | 0,49  | 0,54  | 1,00  | 0,43  | 0,63  | 0,81  |  |
| SES        |  | 0,10  | 0,14  | 0,23     | 0,13       | -0,20 | -0,29 | 0,06  | -0,22 | -0,09 | 0,23  | 0,35  | 0,25  | 0,33  | 0,84  | 0,43  | 1,00  | 0,22  | 0,82  |  |
| SEC        |  | 0,16  | 0,08  | 0,22     | 0,12       | -0,36 | -0,13 | 0,32  | 0,01  | 0,08  | 0,31  | 0,36  | 0,42  | 0,38  | 0,22  | 0,63  | 0,22  | 1,00  | 0,62  |  |
| TTSS       |  | 0,23  | 0,12  | 0,26     | 0,24       | -0,38 | -0,30 | 0,18  | -0,27 | -0,10 | 0,36  | 0,46  | 0,46  | 0,45  | 0,85  | 0,81  | 0,82  | 0,62  | 1,00  |  |

### Analyse des corrélations :

A ce stade du travail, nous procédons à faire corrélée les différentes variables ; dans un but de faire ressurgir les détails les plus pertinents a partir desquelles nous serons en mesure de situé avec plus d'exactitude les résultats globaux que nous avons réussi à réaliser.

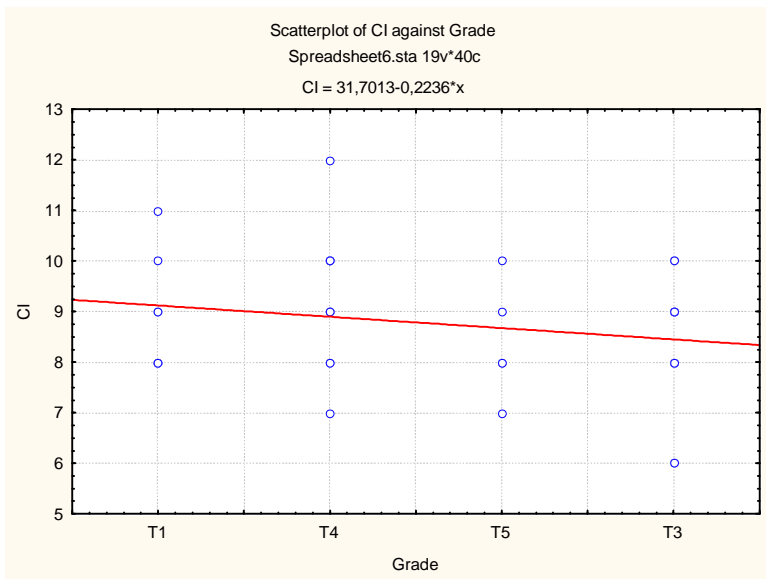
Nous précisons que nous allons procéder par le traitement des corrélations qui touchent les trois axes de l'échelle de Robert KARASEK.

#### 3.1.2. Les corrélations qui touchent au premier axe : La Demande psychologique

Graphique 1 :

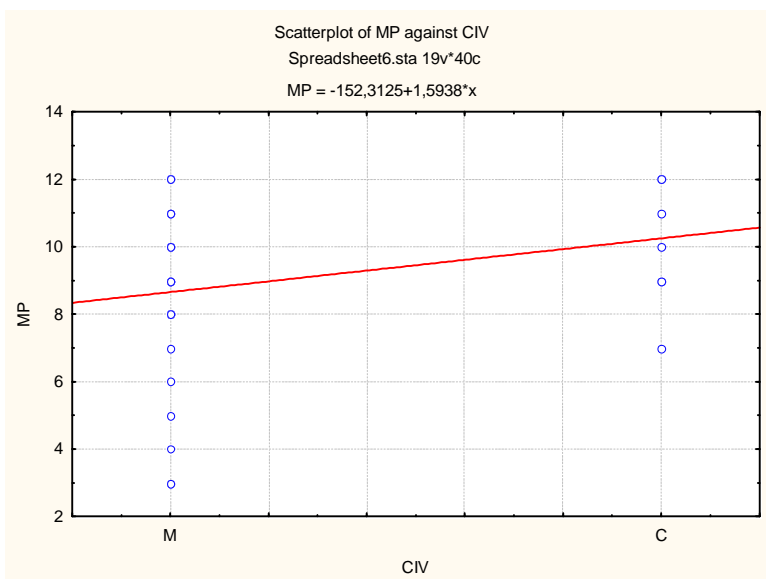
La corrélation « Grade – complexité intensité CI »





Nous constatons qu'il y a une corrélation moyenne et négative de l'ordre de  $-.21$  ce qui est interpréter par le nuage des individus. Plus les travailleurs ont un grade élevé moins ils estiment la présence d'une grande intensité dans leur travail, et ; moins ils sont gradés plus ils estiment complexe et intense leur travail.

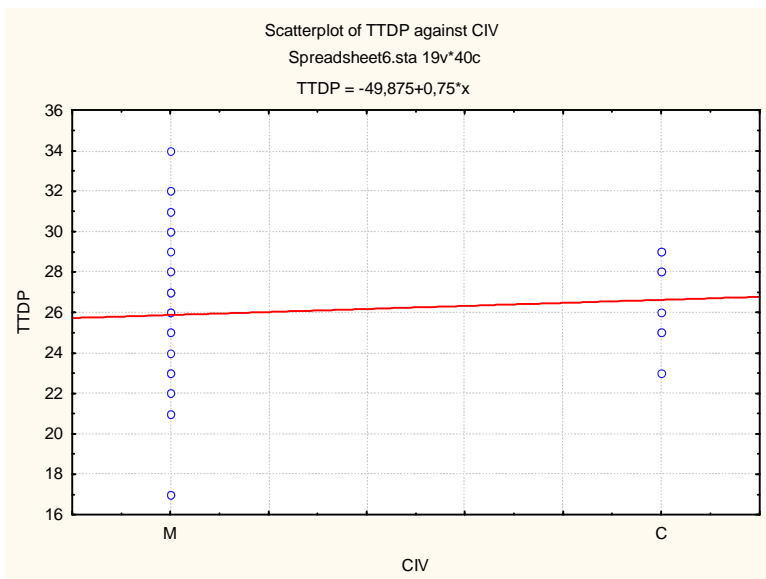
La corrélation « CIV état civil – MP morcèlement prévisibilité »



Nous constatons qu'il y a une corrélation de force moyenne et positive de l'ordre de  $.27$  entre la variable civilité et la variable morcèlement-prévisibilité ce qui est interpréter par le nuage des individus. Plus les travailleurs sont célibataires plus ils considèrent que leur travail est bousculé et souvent interrompu ; et ils sont mariés plus ils estiment avoir du contrôle dans l'exécution de leur travail.

Graphique3.

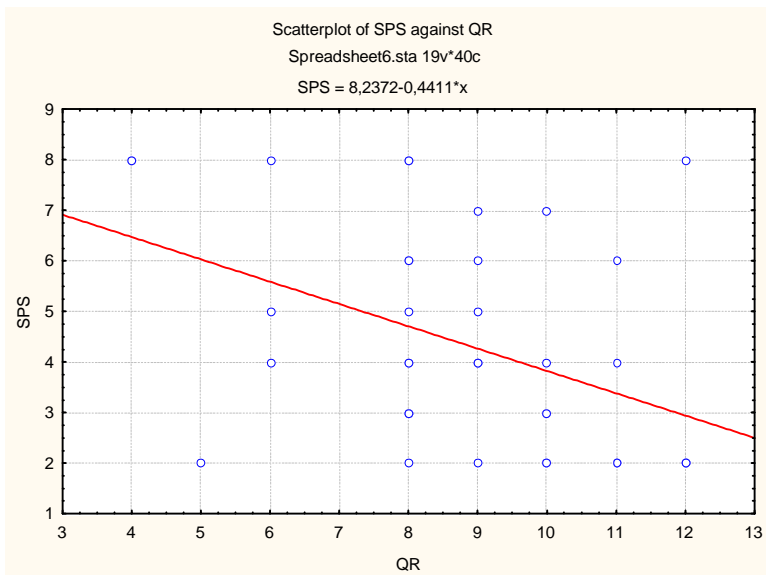
La corrélation « CIV civilité – TTDP score total de l'axe demande psychologique »



Nous constatons qu'il y a une corrélation faible et positive de l'ordre de .07 entre la variable civilité et la variable total des résultats de la demande psychologique, ce qui est interpréter par le nuage des individus. Nous constatons qu'il n'y a pas d'implication significative de la civilité sur la demande psychologique ce qui nous mène à constater que les célibataires ainsi que les mariés considèrent qu'il y a une grande charge dans l'exercice de leur travail.

Graphique 4.

La corrélation « QR quantité, rapidité – SPS le soutien professionnel par les supérieurs »

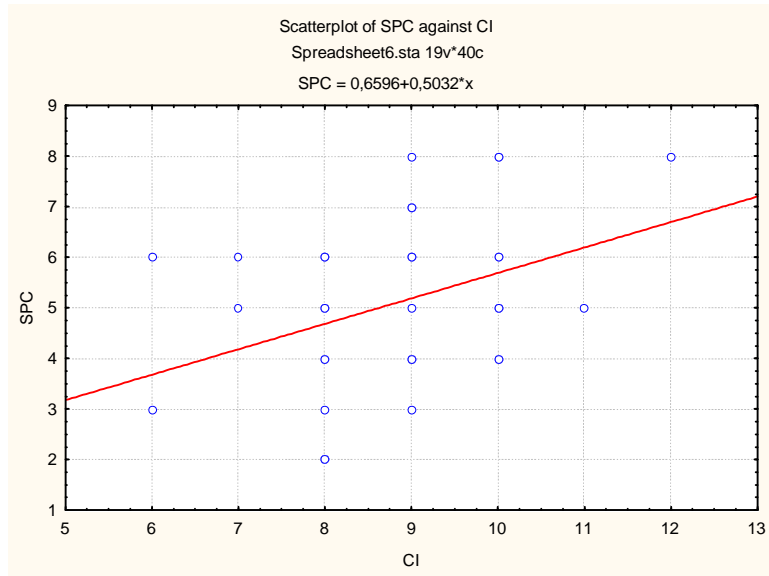


Nous constatons qu'il y a une corrélation forte et négative de l'ordre de - .43 entre la variable QR quantité – rapidité de travail et la variable soutien professionnel par les supérieurs SPS, ce qui est interpréter par le nuage des individus ; les travailleurs qui estiment

avoir le moins de quantité excessive de travail représentent les travailleurs qui estiment le plus être soutenus professionnellement par leurs supérieurs. Et les travailleurs qui estiment avoir le plus de charge de travail estiment également être moins soutenus professionnellement par leurs supérieurs.

Graphique 5.

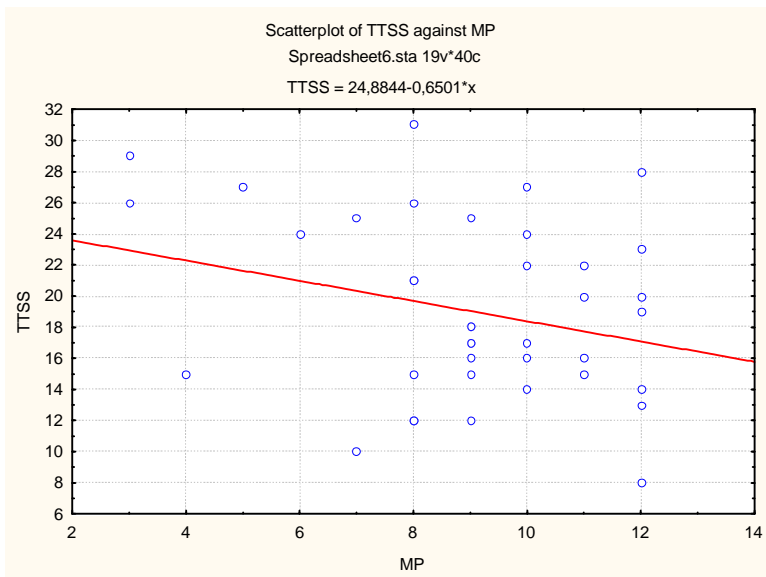
La corrélation « CI complexité, intensité – SPC soutien professionnel par les collègues »



Nous constatons qu'il ya une corrélation moyennement positive de l'ordre de .36 entre la variable CI complexité – intensité et la variable SPC le soutien professionnel par les collègues, ce qui est interpréter par le nuage des individus. Les individus qui estiment que leur travail est intense représente les individus qui estiment avoir le plus de soutien professionnel de la part de leurs collègues.

Graphique6.

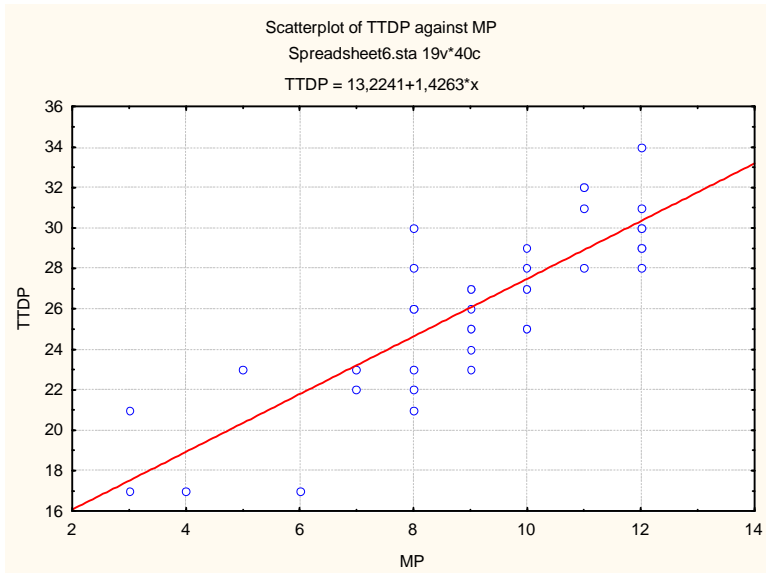
La corrélation « MP morcèlement, prévisibilité – TTSS score total de l'axe soutien social »



Nous constatons qu'il ya une corrélation moyennement forte et négative de l'ordre de - .27 entre la variable MP morcèlement – prévisibilité et la variable score total de l'axe soutien social qui est interpréter par le nuage des individus. Les travailleurs qui estiment le plus que leur travail est souvent interrompu et bousculé ; représentent ceux entre les travailleurs qui estiment avoir le moins de soutien social.

Graphique 7.

La corrélation « MP morcèlement, prévisibilité – TTDP score total de l'axe demande psychologique »

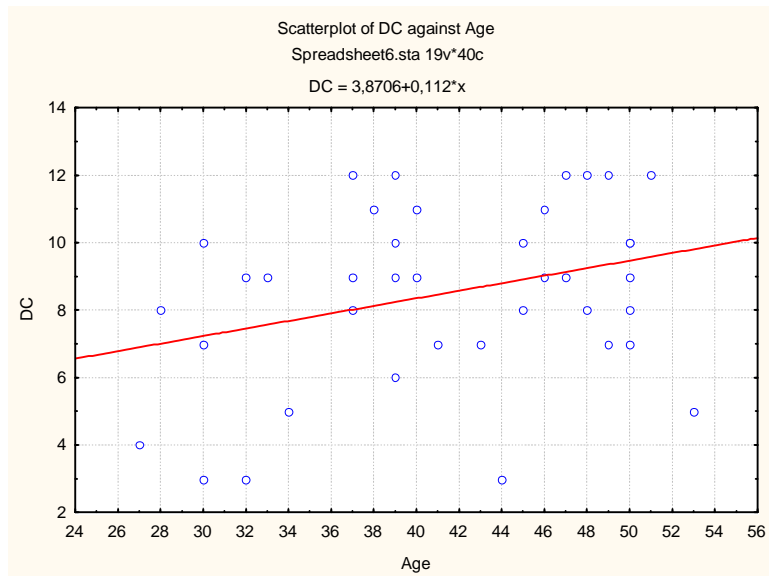


Nous constatons qu'il ya une corrélation forte et positive entre la variable MP morcèlement – prévisibilité et la variable le score total de l'axe demande psychologique de l'ordre de .83 ce qui est interpréter par le nuage des individus. Plus les travailleurs estiment leur travail comme étant morcelé et interrompu, plus ils estiment avoir une grande demande psychologique (la charge de travail) ce qui nous mène à constater que le sous-axe morcèlement – prévisibilité à lui seul interprète le mieux le score élevé de l'axe demande psychologique.

### 3.1.3. Les corrélations qui touchent au deuxième axe : la latitude décisionnelle

Graphique 8.

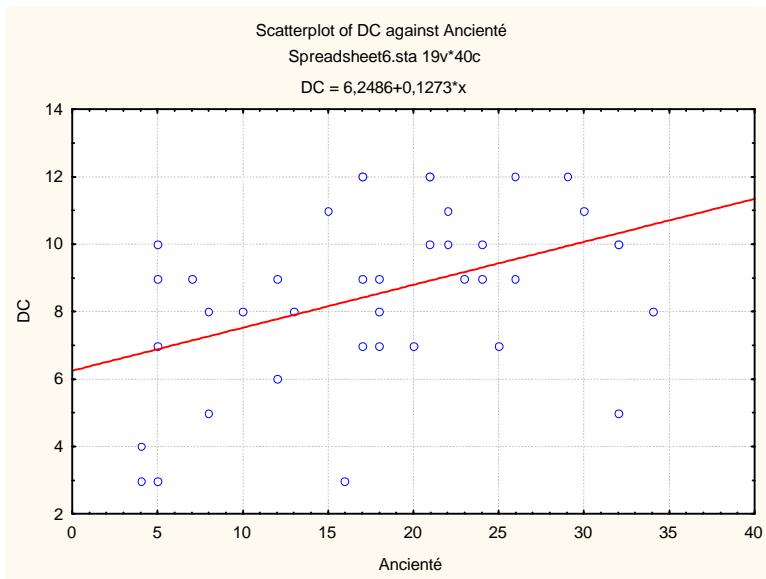
La corrélation « âge – DC développement des compétences »



Nous constatons qu'il y a une corrélation moyennement forte de l'ordre de .32 entre la variable âge et la variable DC développement des compétences. Ce qui est interprété par le nuage des individus plus les travailleurs sont âgés plus ils estiment que leur travail permet de développer leur compétences et moins ils sont âgés moins ils estiment leur travail leur permet de développer leurs compétences.

Graphique 9.

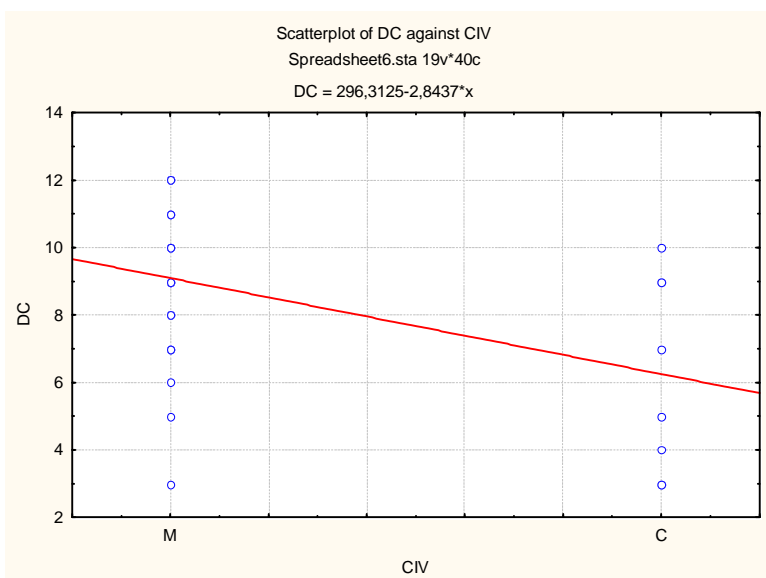
La corrélation « ancienneté – DC développement des compétences »



Nous constatons qu'il y a une corrélation moyennement forte de l'ordre de .43 entre la variable Ancienneté et la variable DC développement des compétences, ce qui est interprété par le nuage des individus. Plus les travailleurs cumulent les années d'expériences plus ils estiment que leur travail leur permette de développer leur compétences, et ; plus ils sont jeunes plus ils estiment moins pouvoir développer leurs compétences.

Graphique 10.

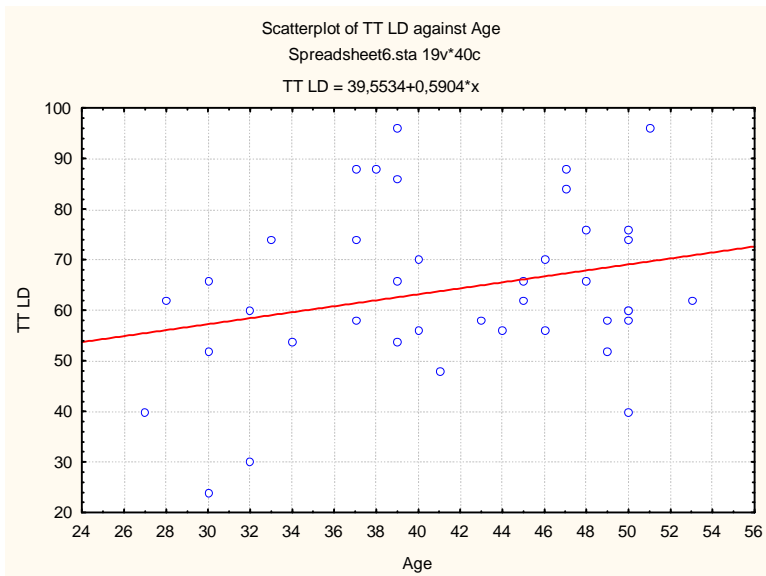
La corrélation « CIV civilité – DC développement des compétences »



Nous constatons qu'il y a une corrélation moyennement forte et négative de l'ordre - .44 entre la variable CIV civilité et la variable DC développement des compétences, ce qui est interprété par le nuage des individus, nous constatons que plus les travailleurs sont célibataires et moins ils ont la possibilité de développer leur compétences. Et, moins ils sont célibataires donc plus ils sont mariés plus ils estiment avoir la possibilité de développer leur compétences.

### Graphique 11.

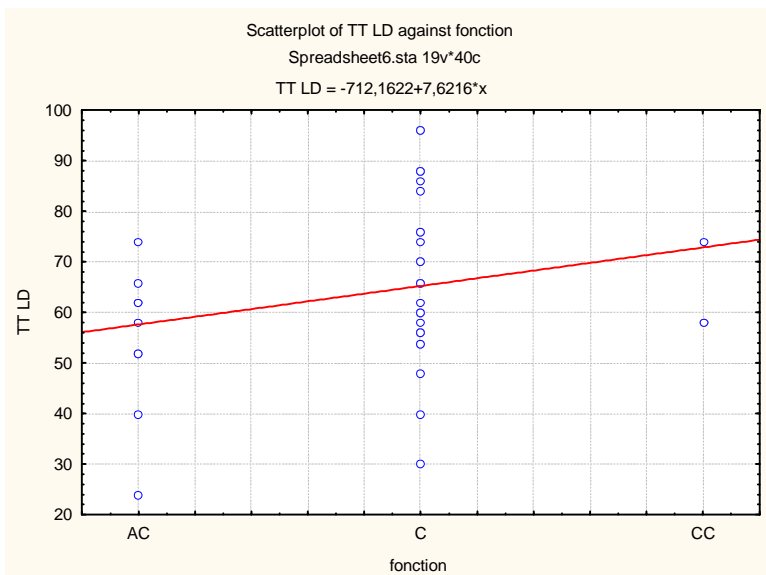
La corrélation « Age – TTLD score total de l'axe latitude décisionnelle »



Nous constatons qu'il y a une corrélation de force moyenne et positive de l'ordre de .27 entre la variable âge et la variable le score total de l'axe la latitude décisionnelle. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, ce qui nous mène à constater que les travailleurs âgés estiment avoir un peu plus de latitude décisionnelle, ce qui n'est pas le cas pour les travailleurs jeunes qui estiment avoir moins de latitude décisionnelle dans l'exercice de leur travail.

### Graphique 12.

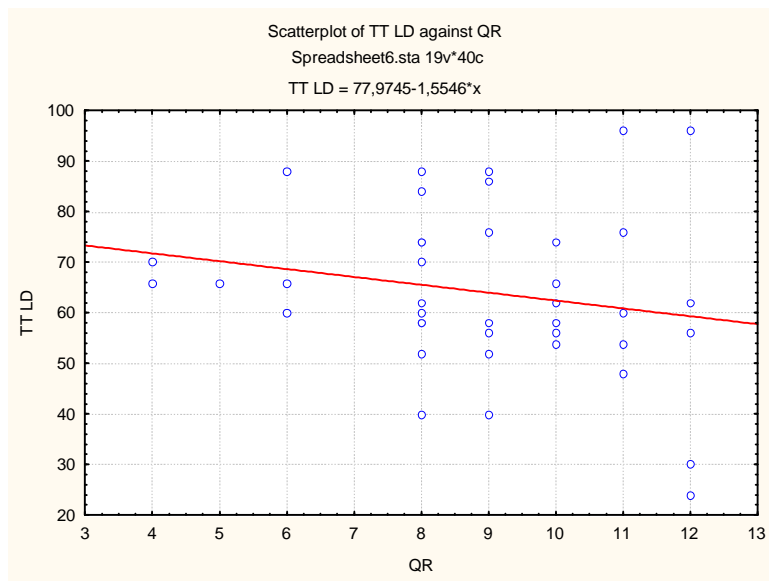
La corrélation « Fonction – TTLD score total de l'axe la latitude décisionnelle »



Nous constatons qu'il ya une corrélation positive et forte de l'ordre de .44 entre la variable fonction et la variable TTLD le score total de l'axe la latitude décisionnelle. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, les travailleurs qui occupent les fonctions qui incombent le plus de responsabilités estiment avoir plus de latitude décisionnelle, ce qui nous mène à constater que les travailleurs qui occupent les fonctions les plus élevés, représentent les travailleurs les plus âgés et ceux qui bénéficient de plus d'ancienneté.

Graphique 13.

La corrélation « QR quantité, rapidité – TTLD score total de l'axe la latitude décisionnelle »

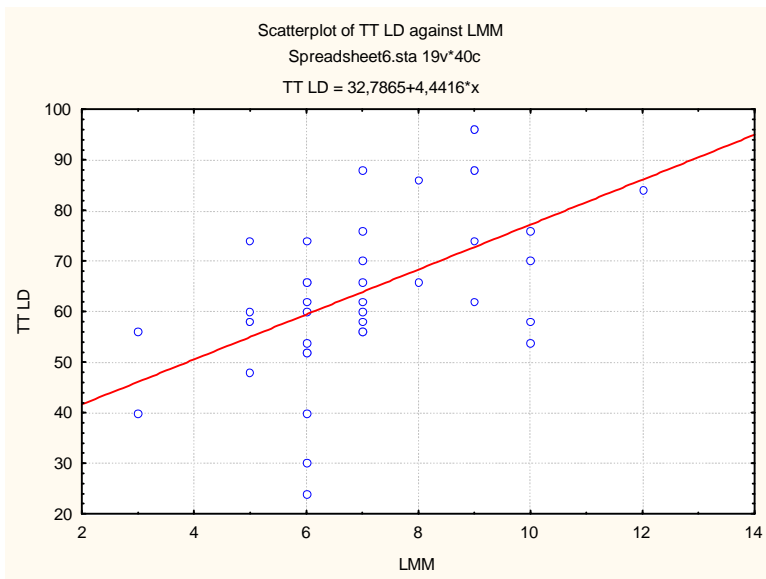


Nous constatons qu'il ya une corrélation moyennement faible et de l'ordre de - .20 entre la variable QR quantité et rapidité du travail et la variable le score total de l'axe la latitude décisionnelle. Ce qui est interpréter par le nuage des individus. Les travailleurs qui estiment qu'ils ont plus de demande en quantité et rapidité de travail, représentent ceux qui estiment avoir le moins de latitude décisionnelle.

Graphique 14.

La corrélation « LMM latitude ou marges de manœuvre – TTLD score total de l'axe la latitude décisionnelle »

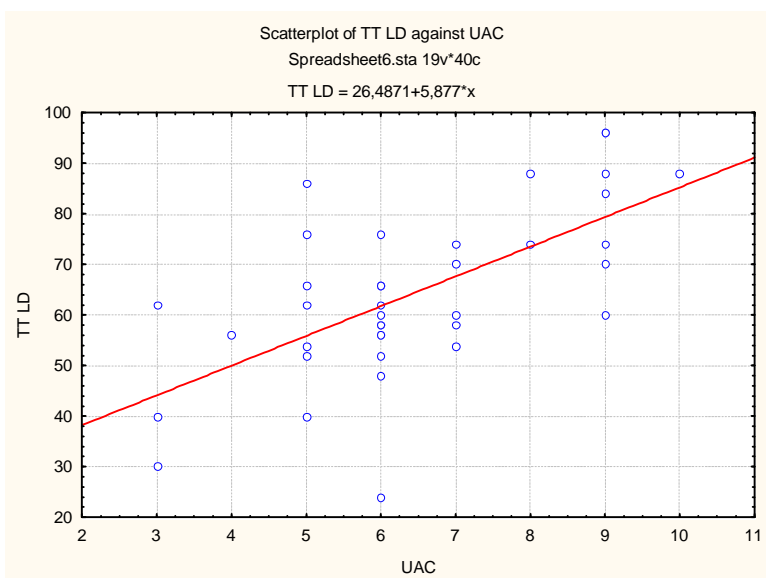




Nous constatons qu'il y a une corrélation moyennement forte et positive de l'ordre .53 entre la variable LMM latitude ou marges de manœuvre et la variable le score total de l'axe la latitude décisionnelle. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, plus les travailleurs estiment avoir la possibilité d'influencer le déroulement de leur travail ; plus ils ont une grande latitude décisionnelle.

Graphique 15.

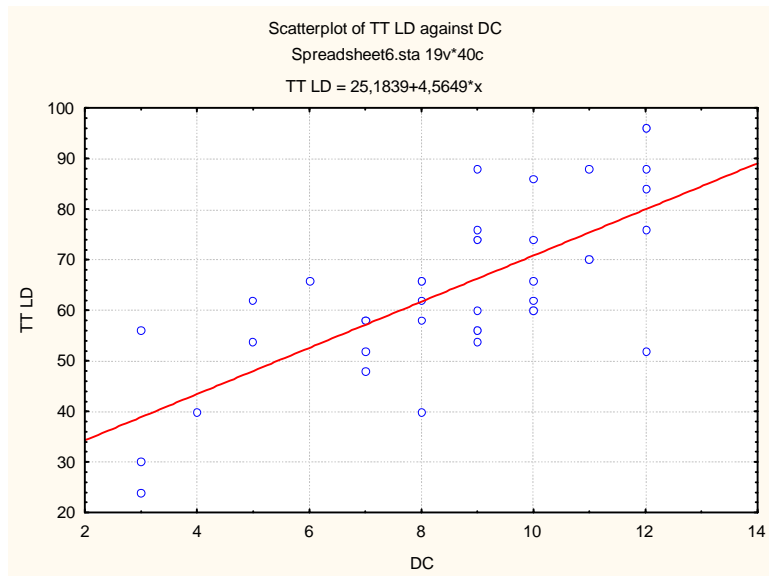
La corrélation « UAC utilisation actuelle des compétences – TTLD score total de l'axe la latitude décisionnelle »



Nous constatons qu'il y a une corrélation forte et positive de l'ordre de .64 entre la variable UAC utilisation actuelle des compétences et la variable le score total de l'axe la latitude décisionnelle. Ce qui est interpréter par le nuage des individus. Les travailleurs qui estiment avoir le plus à utiliser leurs compétences c'est les travailleurs qui ont le plus de latitude décisionnelle dans l'exercice de leur travail.

Graphique 16.

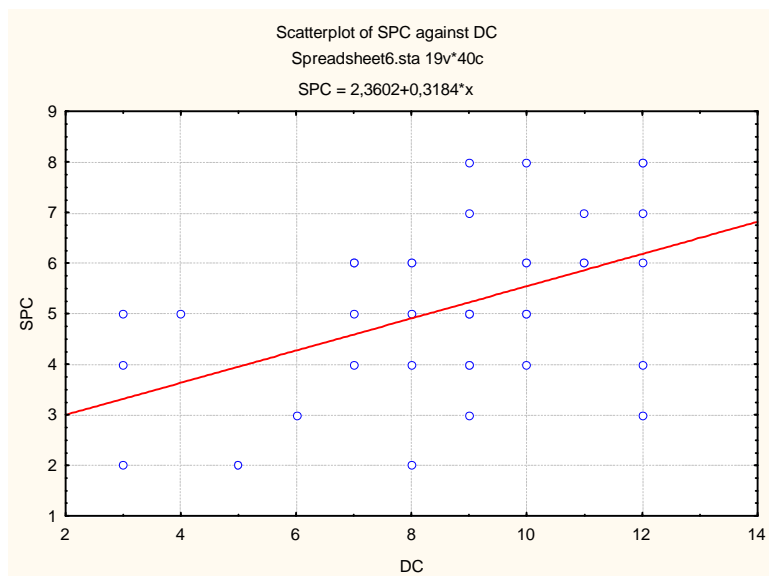
La corrélation « DC développement des compétences – TTLD le score total de l'axe la latitude décisionnelle »



Nous constatons qu'il y a une corrélation positive et forte de l'ordre .73 entre la variable DC développement des compétences et la variable le score total de l'axe la latitude décisionnelle. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, plus les travailleurs estiment avoir la possibilité de développer leurs compétences plus ils disposent d'une grande latitude décisionnelle.

Graphique 17.

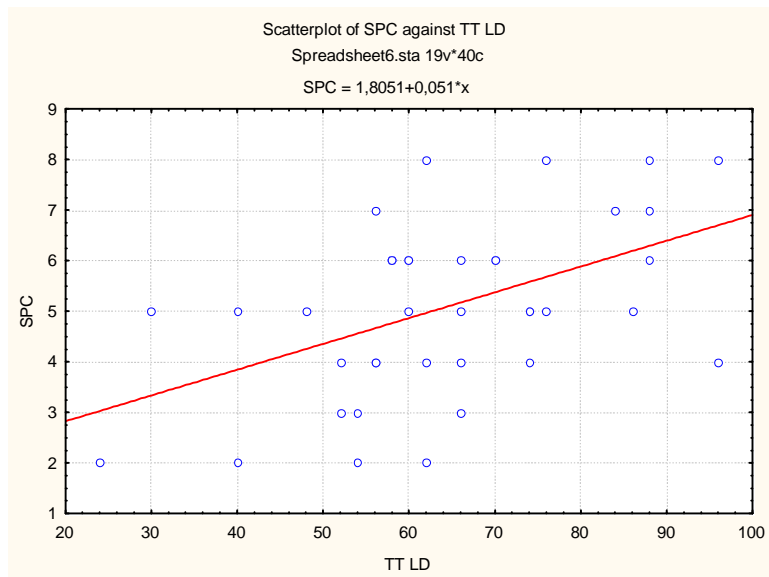
La corrélation « DC développement des compétences – SPC le soutien professionnel par les collègues »



Nous constatons qu'il y a une corrélation positive et moyennement forte de l'ordre de .49 entre la variable DC développement des compétences, et ; la variable SPC le soutien professionnel par les collègues. Ce qui est expliqué par le nuage des individus les travailleurs qui estiment avoir le plus de possibilité de développer leurs compétences, représentent les travailleurs qui estiment avoir plus de soutien social de la part de leurs collègues.

### Graphique 18.

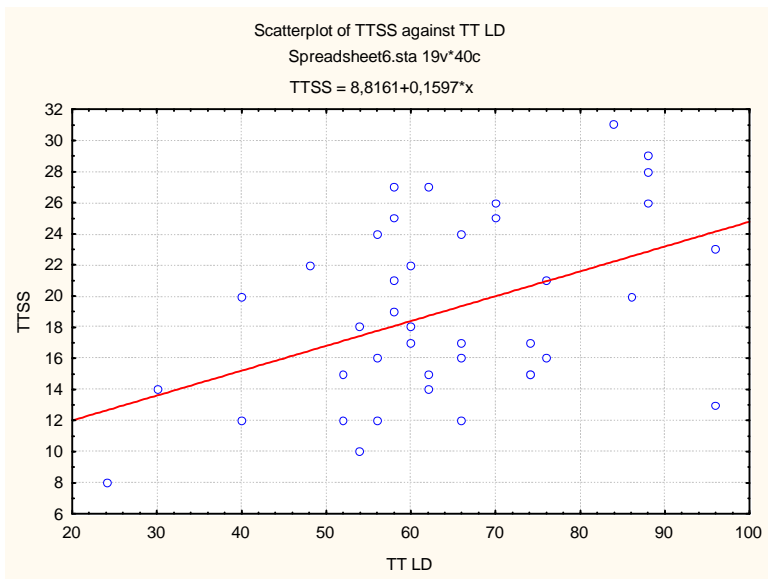
La corrélation « TTLD le score total de l'axe la latitude décisionnelle – SPC soutien professionnel par les collègues »



Nous constatons qu'il y a une corrélation positive et moyennement forte de l'ordre de .49 entre la variable TTLD le score total de la latitude décisionnelle et la variable SPC le soutien professionnel par les collègues. Qui est interpréter par le nuage des individus, les individus qui estiment avoir le plus de latitude décisionnelle se sont les individus qui estiment avoir le plus de soutien par les collègues.

### Graphique 19.

La corrélation « TTLD score total de l'axe latitude décisionnelle – TTSS le score total de l'axe soutien social »

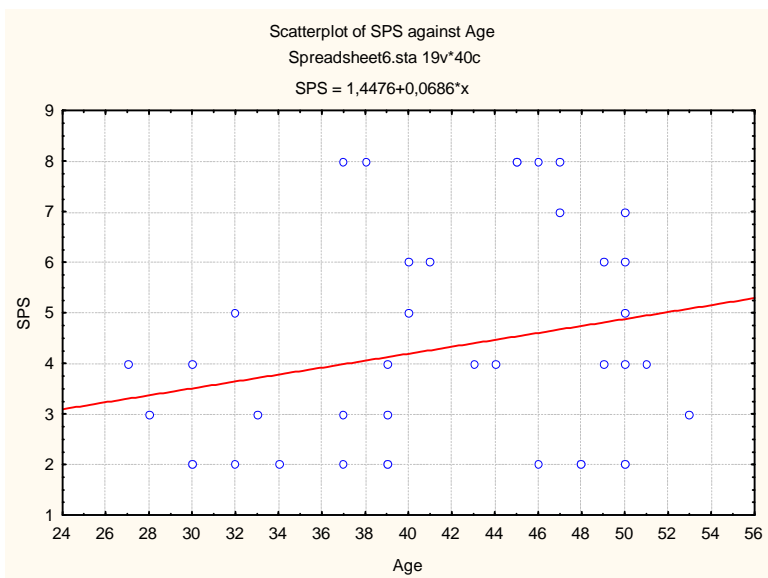


Nous constatons qu'il y a une corrélation moyennement forte et positive de l'ordre de .45 entre la variable TTLD le score total de l'axe la latitude décisionnelle et la variable TTSS le score total de l'axe le soutien social. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, les travailleurs qui estiment avoir le plus de latitude décisionnelle estiment également avoir le plus de soutien social.

Graphique 20.

### 3.1.4. Les corrélations qui touchent le troisième axe le soutien social :

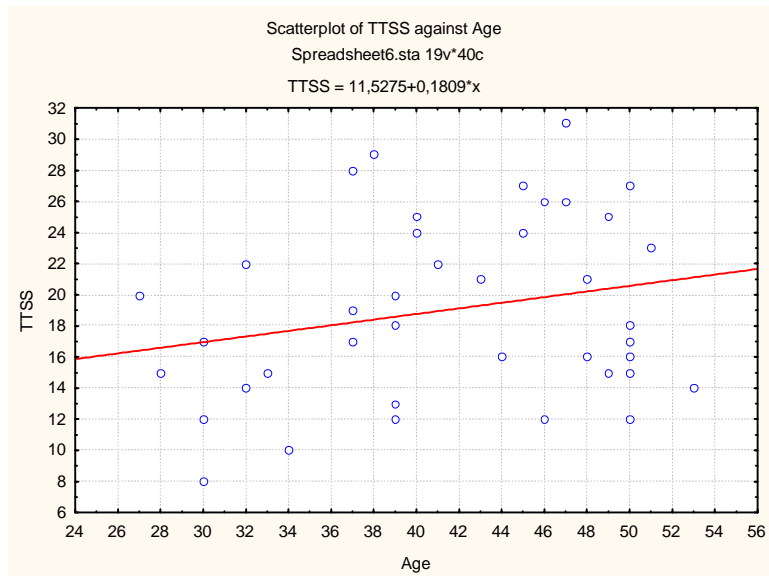
La corrélation « âge – SPS le soutien professionnel par les supérieurs »



Nous constatons qu'il y a une corrélation de force moyenne et positive de l'ordre de .24 entre la variable âge et la variable SPS le soutien professionnel par les supérieurs. Ce qui nous a montré par le nuage des individus, les travailleurs les plus âgés estiment avoir plus de soutien de la part de leurs supérieurs tandis que, les travailleurs jeunes considèrent avoir moins de soutien de la part de leurs supérieurs.

Graphique 21.

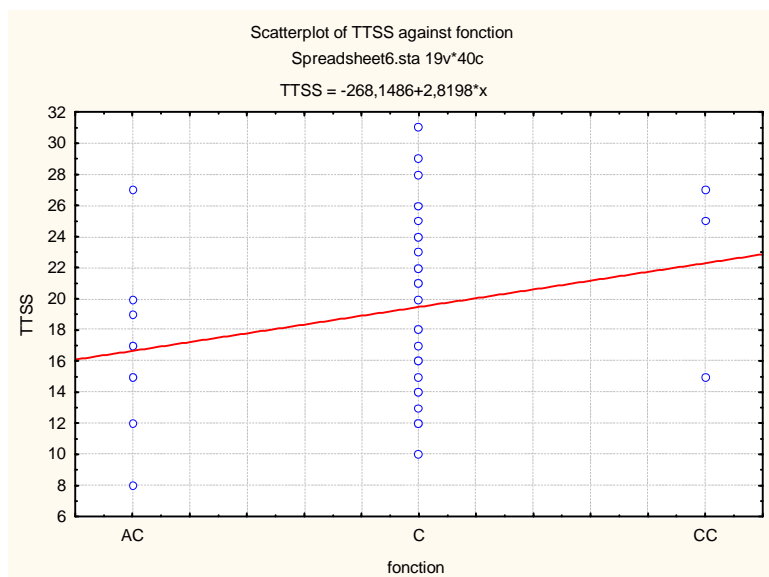
La corrélation « Age – TTSS le score total de l'axe le soutien social »



Nous constatons qu'il ya une corrélation de faible force et positive de l'ordre de .23 entre la variable âge et la variable TTSS le score total de l'axe le soutien social. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, les travailleurs âgés globalement estiment avoir plus de soutien social (professionnel et émotionnel) ce qui est différent chez les travailleurs les plus jeunes, qui estiment qu'ils ne sont pas assez de soutien social dans leur travail.

Graphique 22.

La corrélation « Fonction – TTSS le score total de l'axe le soutien social »

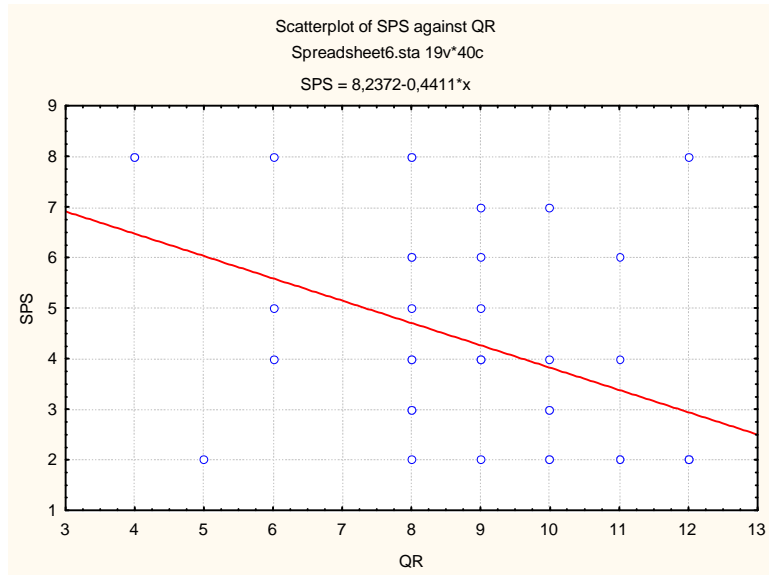


Nous constatons qu'il ya une corrélation de force moyenne et positive de l'ordre de .26 entre la variable Fonction et la variable TTSS le score total de l'axe le soutien social, ce qui est expliquer par le nuage des individus. Les travailleurs qui occupe les fonctions les plus élevées considèrent avoir plus de soutien social, par

rapport aux travailleurs qui occupent les fonctions qui suggèrent moins de responsabilités, c'est derniers considèrent avoir moins de soutien social.

Graphique 23.

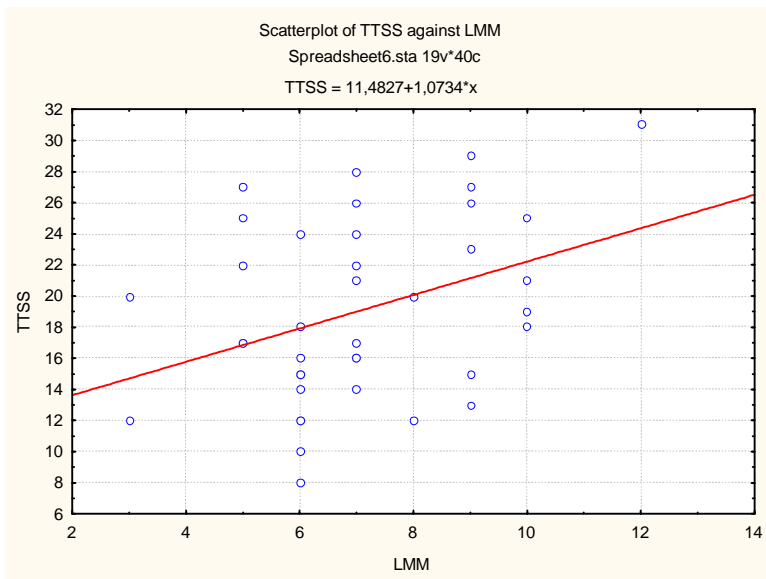
La corrélation « QR quantité, rapidité – SPS soutien professionnel par les supérieurs »



Nous constatons qu'il y a une corrélation moyennement forte et négative de l'ordre de - .43 entre la variable quantité rapidité de travail et la variable SPS le soutien professionnel par les supérieurs. Ce qu'interprète le nuage des individus c'est que les travailleurs qui estiment avoir le plus de quantité de travail, représentent les mêmes travailleurs qui estiment avoir le moins de soutien professionnel de la part de leurs supérieurs.

Graphique 24.

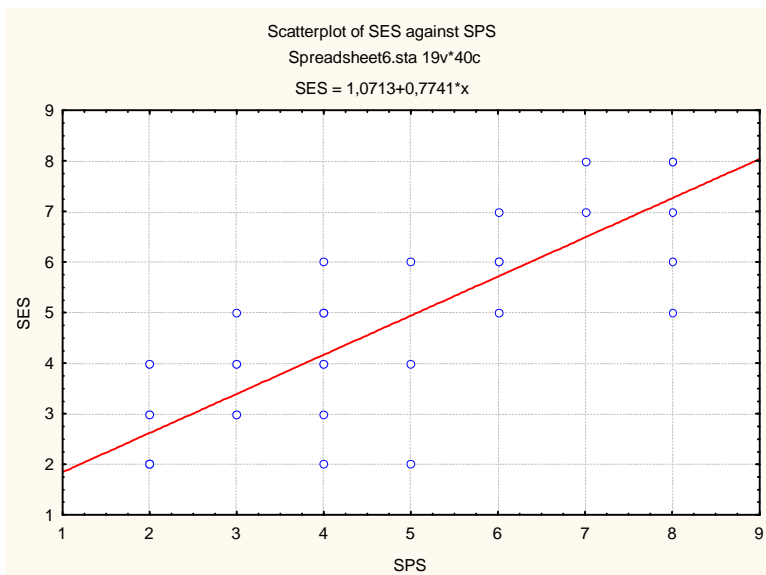
La corrélation « LMM latitude ou marge de manœuvre – TTSS le score total de l'axe le soutien social »



Nous constatons qu'il y a une corrélation moyennement forte et positive de l'ordre de .36 entre la variable LMM latitude ou marge de manœuvre et la variable TTSS le score total de l'axe le soutien social. Ce qu'interprète le nuage des individus c'est que les travailleurs, qui estiment avoir le plus de possibilités d'influencer le déroulement de leur travail, estiment également avoir plus de soutien social dans l'exercice de leur travail.

Graphique 25.

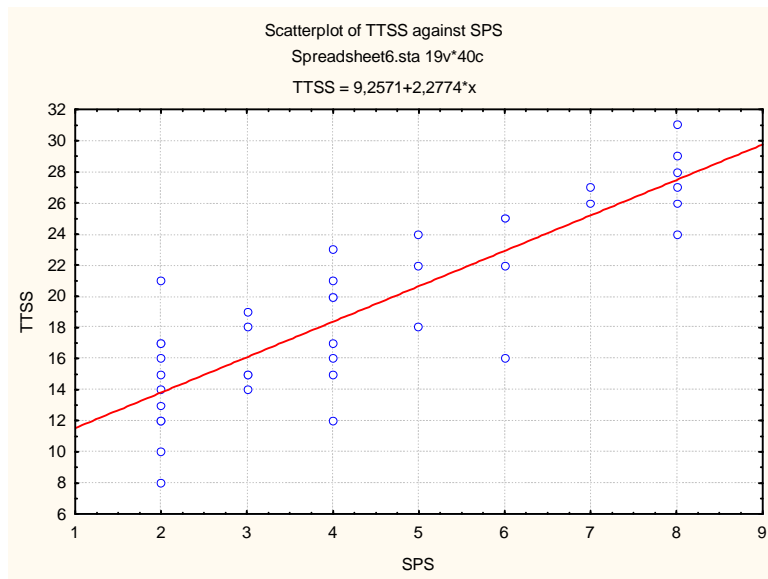
La corrélation « SPS le soutien professionnel de la part des supérieurs – SES le soutien émotionnel par les supérieurs »



Nous constatons qu'il y a une corrélation forte et positive de l'ordre de .84 entre la variable SPS le soutien professionnel de la part des supérieurs et la variable SES le soutien émotionnel de la part des supérieurs. Ce qu'interprète le nuage des individus, les travailleurs qui estiment avoir le plus de soutien professionnel de la part de leurs supérieurs, estiment également avoir le plus de soutien émotionnel de la part de leurs supérieurs.

## Graphique 26.

La corrélation « SPS le soutien professionnel par les supérieurs – TTSS le score total de l'axe le soutien social »

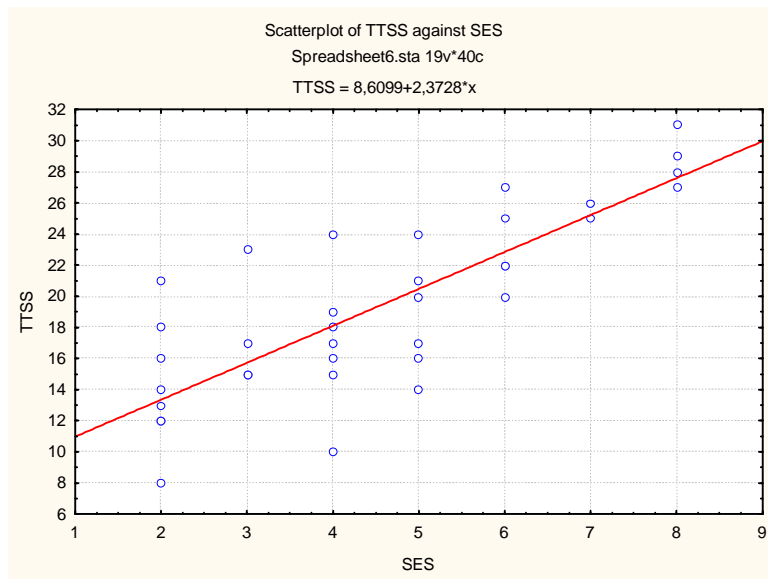


Nous constatons qu'il y a une corrélation forte et positive de l'ordre de .85 entre la variable SPS le soutien professionnel par les supérieurs et la variable TTSS le score total de l'axe le soutien social. Ce qui est expliqué par le nuage des individus, les travailleurs qui estiment avoir plus de soutien professionnel de la part de leurs supérieurs, représentent les travailleurs qui estiment avoir le plus de soutien social, ce qui nous a confirmé par les résultats la majorité de notre échantillonnage estiment avoir plus de soutien que se soit sur le plan professionnel ou bien sur le plan émotionnel, de la part de leurs collègues, et ; moins de soutien professionnel ou émotionnel de la part des supérieurs. Ce qui nous mène à dire que les travailleurs qui estiment être soutenus par les supérieurs, estiment également être soutenus par les collègues, et par conséquent cela explique la corrélation forte (SPS – TTSS .85) cela nous permettra de dire que les travailleurs qui estiment être soutenus par leurs supérieurs contribuent le plus à la variable TTSS.



### Graphique 27.

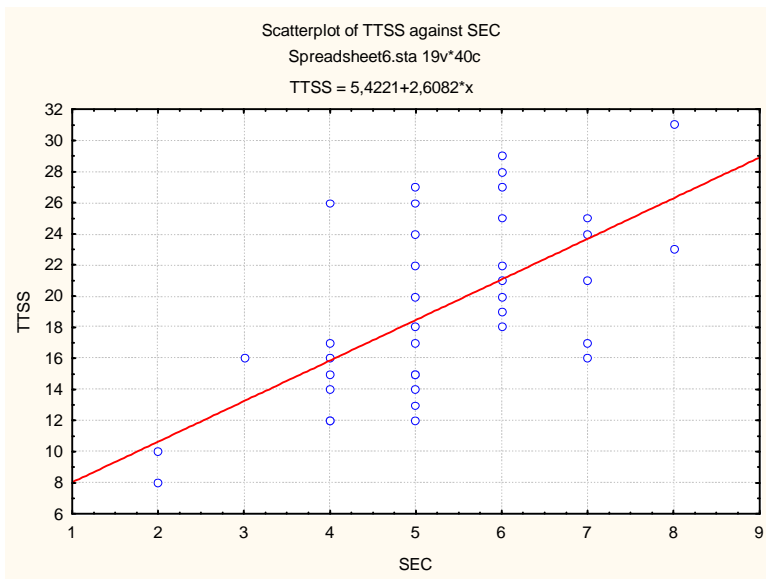
La corrélation « SES le soutien émotionnel de la part des supérieurs – TTSS le score total de l'axe le soutien social »



Nous constatons qu'il y a une corrélation forte et positive de l'ordre de .82 entre la variable SES le soutien émotionnel par les supérieurs et la variable TTSS le score total de l'axe le soutien social. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, les travailleurs qui estiment avoir un grand soutien émotionnel de la part de leurs supérieurs ; contribuent beaucoup au score élevé de l'axe le soutien social.

### Graphique 28.

La corrélation « SEC le soutien émotionnel par les collègues – TTSS le score total de l'axe le soutien social »

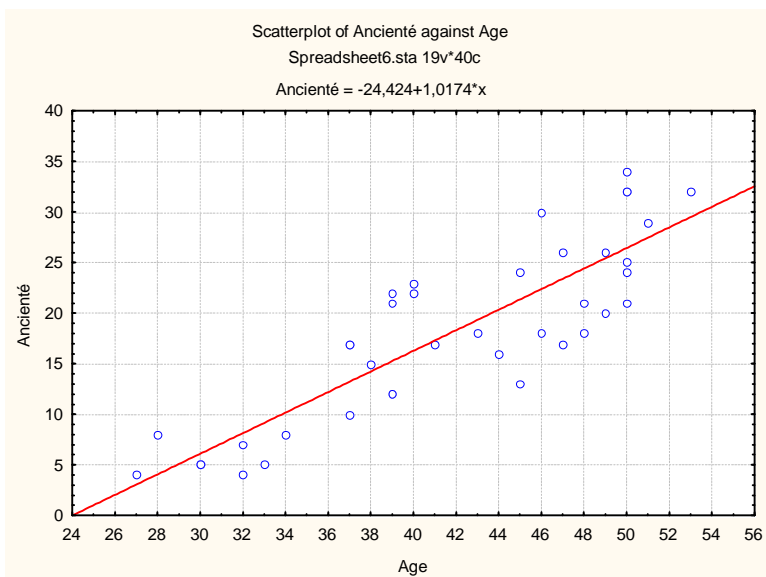


Nous constatons qu'il ya une corrélation forte et positive de l'ordre de .62 entre la variable SEC le soutien émotionnel par les collègues et la variable TTSS le score total de l'axe le soutien social. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, les travailleurs qui estiment avoir un grand soutien émotionnel de la part de leurs collègues, contribuent beaucoup au score élevé de l'axe le soutien social, ce qui est expliquer parla corrélation élevée .62 tout de même cela nous permet de dire que cette contribution est belle et bien importante mais elle est considérer un peu moins importante, que la contribution des travailleurs qui estiment être soutenus par leurs supérieurs.

### 3.1.5. Les corrélations qui ne touchent pas les trois axes de l'échelle de Robert KARASEK .

Graphique 29.

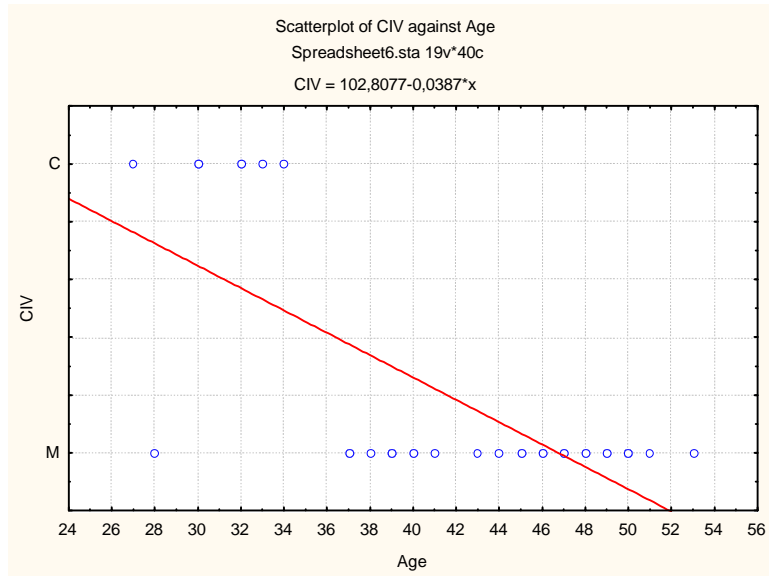
#### La corrélation « Age – ancienneté »



Nous constatons qu'il ya une corrélation forte et positive de l'ordre de .87 entre la variable âge et la variable ancienneté. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, les travailleurs les plus âgés constituent les travailleurs les plus anciens de notre échantillonnage.

Graphique 30.

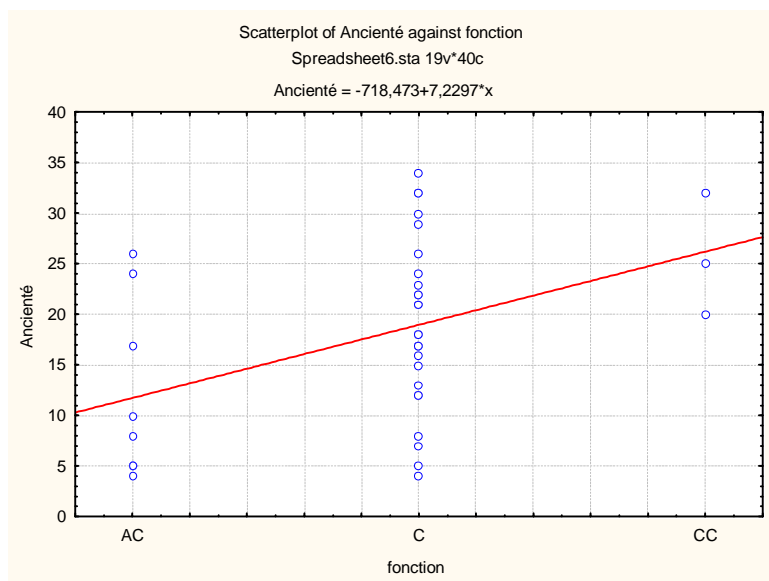
La corrélation « Age – état civil »



Nous constatons qu'il ya une corrélation forte et négative de l'ordre de -.71 entre la variable âge et la variable CIV état civil, ce qui est visible sur le nuage des individus. Plus les travailleurs sont âgés moins ils sont célibataires, et ; moins ils sont mariés plus ils sont jeunes.

Graphique 31.

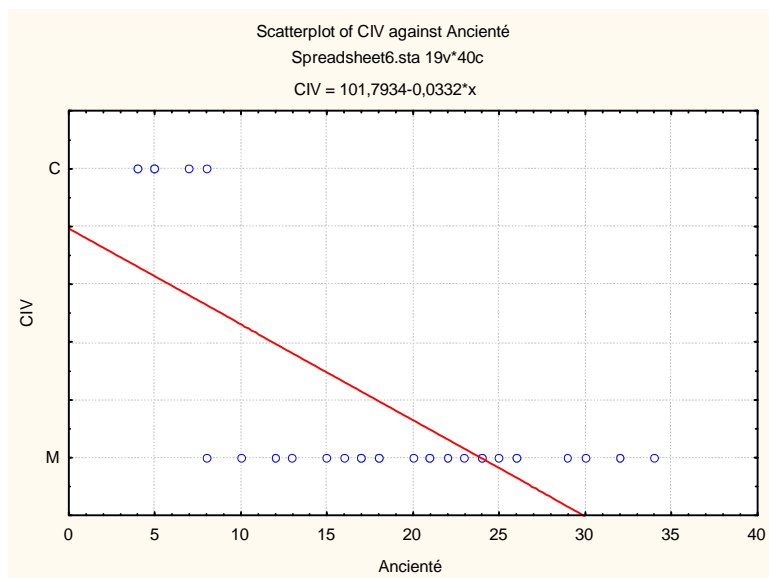
La corrélation « Fonction – Ancienneté »



Nous constatons qu'il ya une corrélation moyennement forte et positive de l'ordre de .44 entre la variable fonction et la variable ancienneté. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, les travailleurs qui occupent les fonctions les plus élevées constituent bien les individus qui bénéficient de plus d'ancienneté dans le travail.

Graphique 32.

La corrélation « Ancienneté – CIV état civil »



Nous constatons qu'il ya une corrélation forte et négative de l'ordre de -.72 entre la variable ancienneté et la variable CIV état civil. Ce qui est interpréter par le nuage des individus, plus les travailleurs sont anciens moins ils sont célibataires, et ; plus ils sont mariés moins ils sont jeunes.

#### 4.Médiane des scores du modèle de KARASEK :

Le tableau que nous allons présenter, montre les résultats que nous avons réalisé par rapport à la cotation du modèle de Robert KARASEK.

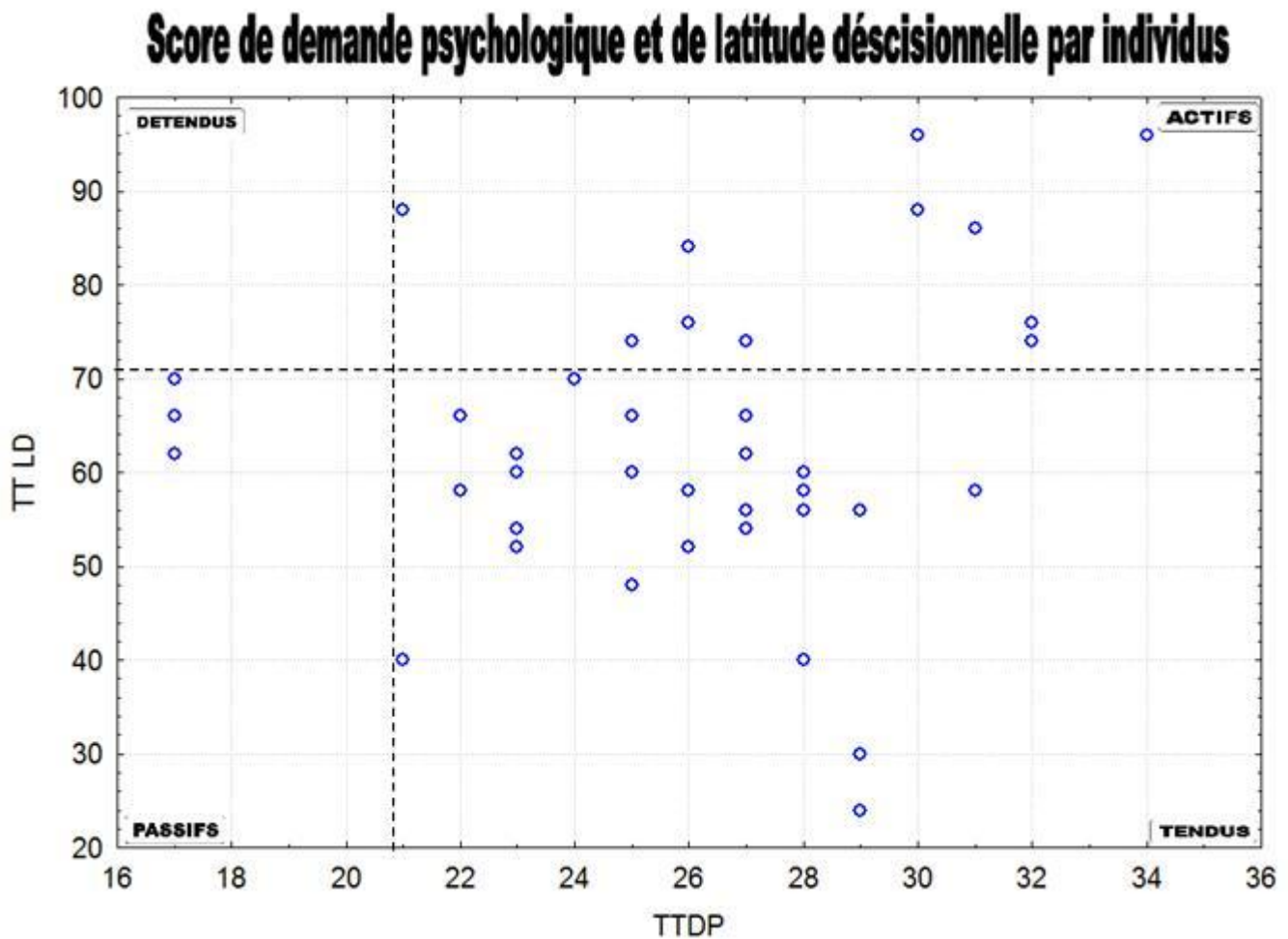
| Les différents axes                              | Demande psychologique | Latitude décisionnelle | Soutien social |
|--|-----------------------|------------------------|----------------|
| Les moyennes des scores de notre échantillonnage | 26.02                 | 64.1                   | 19.1           |
| Les médianes des scores de notre échantillonnage | 26.5                  | 62                     | 18             |
| L'étalonnage selon l'échelle de R.KARASEK        | 21                    | 70                     | 24             |

Lecture du tableau :

Un salarié dont le score de demande psychologique est supérieur ou égal à 21 subit une forte demande psychologique au sens de R. KARASEK. Celui dont le score de latitude décisionnelle est inférieur ou égal à 70 dispose d'une faible latitude décisionnelle au sens de R. KARASEK. Celui dont le score de soutien social est inférieur à 24 dispose d'un faible soutien social au sens de R. KARASEK.

Graphique 33.

Les scores globales de l'axe la demande psychologique et l'axe la latitude décisionnelle :



Lecture du graphique :

Le graphique est structuré par deux axes représentant les valeurs médianes de la demande psychologique d'une part, de la latitude décisionnelle d'autre part. Ce graphique représente les résultats final de la population sur laquelle nous avons travaillé, nous trouvons dessus les 40 sujets de notre échantillonnage représentaient selon leurs scores respectifs par rapport au deux axes celui de la demande psychologique et celui de la latitude décisionnelle.

Nous pouvons constater selon le graphique que la majorité de notre population se situe dans le cadran « tendus » ils représentent 62.5 % de notre échantillonnage. 30 % de notre population se situent dans le cadran « actifs », 7.5 % dans le cadran « actifs » et 0 % dans le cadran « détendus ».

Les travailleurs tendus représentent les individus qui d'après leurs résultats estiment avoir une très grande demande psychologique et une faible latitude décisionnelle ce qui explique qu'ils soient tendus, car avoir une grande charge de travail et ne pas être impliquer dans les décisions qui touchent le travail ; constituent une inquiétude et un sentiment de non contrôle et non participation direct aux décisions qui touchent directement la tâche dont le travailleur est sensé accomplir. Cela nous permet de dire que les travailleurs tendus estiment être non impliquer dans leurs travail, ceci constitue un facteur important dans l'installation du stress professionnel. Dans cette optique on ne peut négliger l'importance de la latitude décisionnelle dans la satisfaction au travail. Avoir des marges de manœuvres, utiliser et développer ses compétences par et dans le travail, sont des facteurs essentiels d'équilibre psychique. Les salariés « tendus » ne sont pas les seuls à juger leur travail comme « stressant » 30 % des travailleurs qui sont situés d'après les résultats de l'échelle de mesure comme des « actifs » estiment également comme les individus dits « tendus » avoir une grande charge de travail, c'est la demande psychologique qui semble principalement associée à se sentiment de stress qu'il faut donc bien distinguer du « jobstrain » au sens de Karasek. La différence concernant les travailleurs dits « actifs » se situe au niveau de la latitude décisionnelle, ses travailleurs qui estiment avoir une grande charge de travail estiment également avoir une grande latitude décisionnelle, ce qui ne les protège pas du stress car la grande charge de travail favorise l'usure psychique et physique du travailleur mais à un degré moins par rapport au travailleurs dits « tendus » ce qui constitue une carapace provisoire pour les travailleurs dits « actifs » c'est le fait d'avoir plus de contrôle et de manœuvre donc du pouvoir dans l'exercice de leur travail. Par ailleurs nous constatons que 7.5 % de notre échantillonnage représentent les travailleurs qui se situent dans le cadran « passifs » ces travailleurs estiment avoir une faible demande psychologique, leur travail ne constitue pas un fardeau, il n'est pas répétitif ni intense. Ils estiment également ne pas avoir une grande latitude décisionnelle, ceci dit nous pouvons désormais expliquer le fait que ces travailleurs soient classés dans le cadran « passifs » ces derniers se situent dans une autre case par rapport au travailleurs « tendus » et « actifs » ils sont ni dans les décisions qui touchent le travail, ni ; dans l'action car ils estiment ne pas être trop sollicité dans leur travail. Nous constatons également que 0 % de notre échantillonnage ne soient dans le cadran « détendus » pour rappelé que les détendus sont les travailleurs qui estiment avoir une grande latitude décisionnelle et une faible demande psychologique, ce qui ne constitue le cas d'aucun des sujets de notre échantillonnage.

4.1. Tableau 23 : Présentation du tableau des résultats globaux :

| N=40<br>RESGLO         | ISOSTRAIN | JOBSTRAIN | STRESS | NOSTRESS |
|------------------------|-----------|-----------|--------|----------|
| Nombre d'individus     | 20        | 5         | 12     | 3        |
| Résultats globaux en % | 50 %      | 12.5 %    | 30 %   | 7.5 %    |

Lecture du tableau :

20 travailleurs qui représentent 50 % de notre échantillonnage suite aux résultats, présentent un « ISOSTRAIN » (la combinaison d'une situation de « JOBSTRAIN » et faible soutien social, inférieur à 24 selon la cotation de Robert. Karasek). 5 travailleurs qui représentent 12.5 % de notre échantillonnage suite aux résultats, présentent un « JOBSTRAIN » (tension au travail qui est la combinaison faible latitude / forte demande) le score de demande psychologique est supérieur à 20 et le score de latitude décisionnelle est inférieur à 71 selon la cotation de Robert. Karasek. 12 travailleurs qui représentent 30 % de notre échantillonnage présentent un STRESS qui est expliqué par leurs résultats qui ne correspondent ni à l'ISOSTRAIN ni au JOBSTRAIN, il s'agit des travailleurs qui se situent dans le cadran « ACTIFS » ils sont considérés comme des travailleurs soumis à une forte demande psychologique et en contre partie ils bénéficient d'une grande latitude décisionnelle. 3 travailleurs seulement qui représentent 7.5 % de notre échantillonnage, suite aux résultats présentent un « NOSTRESS » sur le graphique des résultats globale ils se situent dans le cadran PASSIFS. Il s'agit des travailleurs qui sont sujets à une faible demande psychologique donc une faible charge de travail, et ; d'une faible latitude décisionnelle.

Présentation Du tableau des résultats des comportements :

| N=40<br>CMPT (comportement)         | TENDUS | ACTIFS | PASSIFS | DETENDUS |
|-------------------------------------|--------|--------|---------|----------|
| Nombre d'individus                  | 25     | 12     | 3       | 0        |
| Résultats des comportements<br>en % | 62.5 % | 30 %   | 7.5 %   | 0 %      |

Lecture du tableau :

25 travailleurs qui représentent 62.5 % de notre échantillonnage, suite aux résultats finals sont considérés comme « TENDUS » ils estiment avoir une grande demande psychologique et une faible latitude décisionnelle. 12 travailleurs qui représentent 30 % de notre échantillonnage, suite aux résultats finals ils sont considérés comme des « ACTIFS » ils sont soumis à une forte demande psychologique, et ; une forte latitude décisionnelle. 3 travailleurs qui représentent 7.5 % de notre échantillonnage, suite aux résultats finals sont considérés comme des « PASSIFS » ces travailleurs estiment avoir une faible demande psychologique et une faible latitude décisionnelle.

4.2.1. La présentation des résultats des corrélations finales :

Tableau 25 : présentation des corrélations finales :

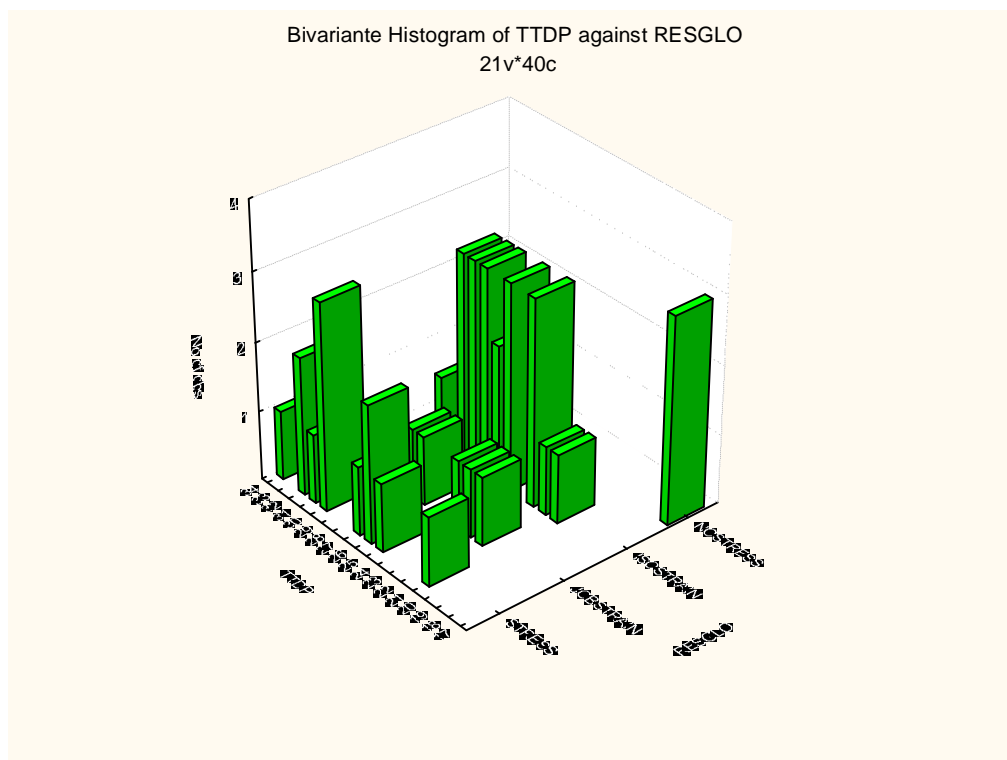
| Variable | Correlations (Spreadsheet1) Marked correlations are significant at $p < ,05000$ N=40 (Casewise deletion of missing data) |       |       |       |            |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------|--|-------|-------|-------|------------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|          | GENRE  | AGE   | GRADE | FCT   | ANCIENNETE | CIV   | QR   | CI    | MP    | TTDP  | LMM   | UAC   | DC    | TTLD  | SPS   | SPC   | SES   | SEC   | TTSS  |       |
| RESGLO   |  | -0,19 | 0,05  | -0,28 |            | -0,26 | 0,20 | -0,21 | -0,54 | -0,24 | -0,53 | -0,44 | -0,50 | -0,49 | -0,69 | -0,16 | -0,44 | -0,23 | -0,34 | -0,34 |
| CMPT     |  | -0,14 | 0,07  | -0,20 |            | -0,17 | 0,09 | -0,27 | -0,54 | -0,38 | -0,64 | -0,40 | -0,43 | -0,40 | -0,61 | 0,03  | -0,27 | -0,08 | -0,22 | -0,13 |

Dans ce tableau nous trouvons les corrélations des résultats globaux avec toutes les variables, ainsi les corrélations des comportements avec toutes les variables. Nous faisons interpréter des corrélations les plus pertinentes et celles qui influent sur les résultats que nous avons obtenus de l'échelle de Robert Karasek.



Graphique 34.

§ Graphique de corrélation « resglo résultats globaux – TTDP le score total de l'axe demande psychologique »

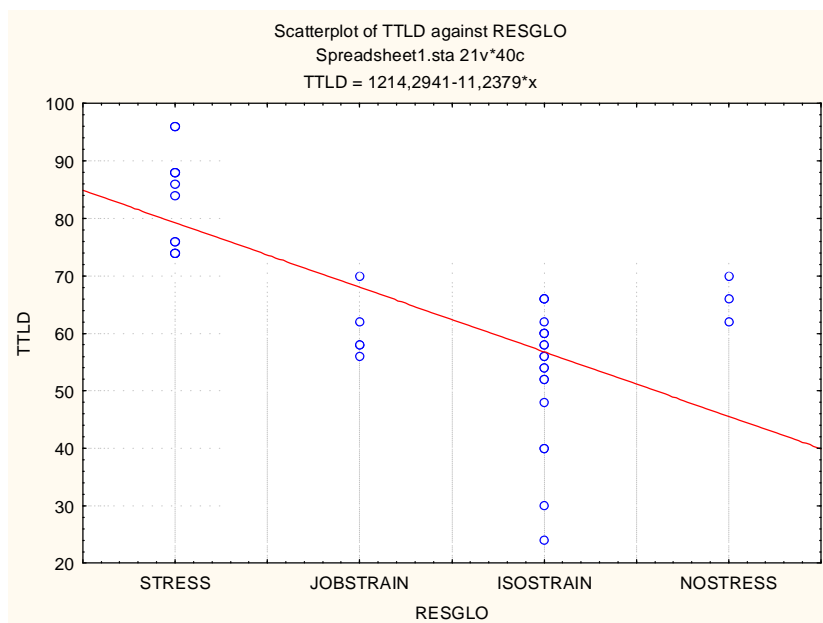


Nous constatons d'après ce graphique que le stress et la demande psychologique vont de paire, c'est-à-dire que plus les travailleurs estiment avoir une grande demande psychologique dans l'exercice de leur travail plus cela favorise le stress ainsi que le jobstrain, et moins les travailleurs ils sont considérés comme stressés moins ils sont face à une grande charge de travail. Concernant l'isostrain qui est la combinaison d'un jobstrain et un faible soutien social cela explique que sur l'ensemble de notre échantillonnage les travailleurs qui

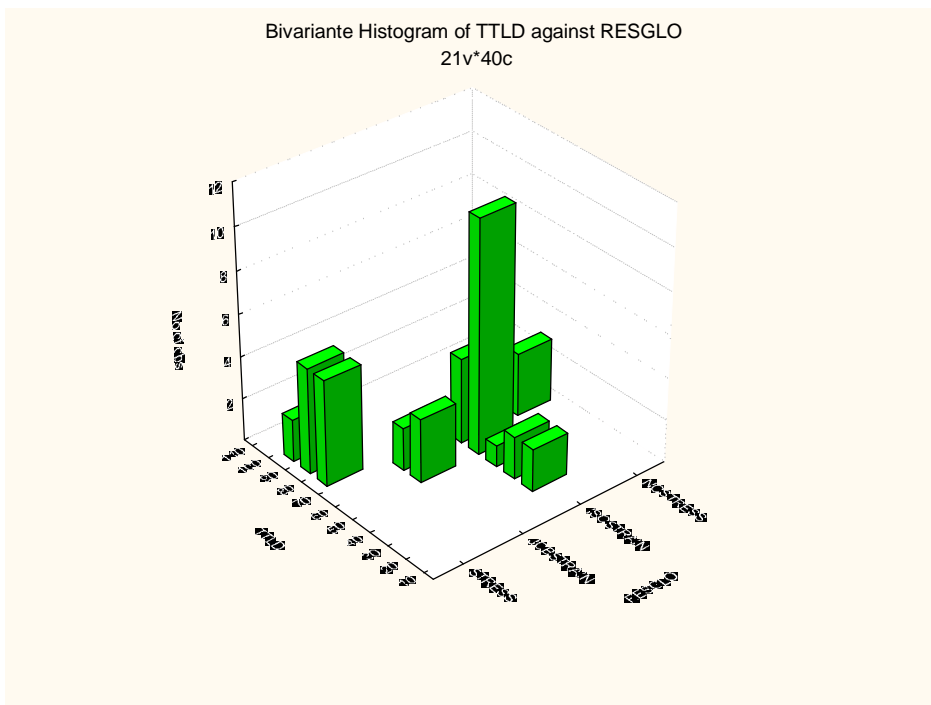
sont dans la situation isostrain cela ne dépend pas uniquement à la demande psychologique, mais de la combinaison des trois axes de l'échelle de Karasek.

Graphique 35.

§ Graphique de corrélation «resglo résultats globaux – TTLD le score total de l'axe la latitude décisionnelle



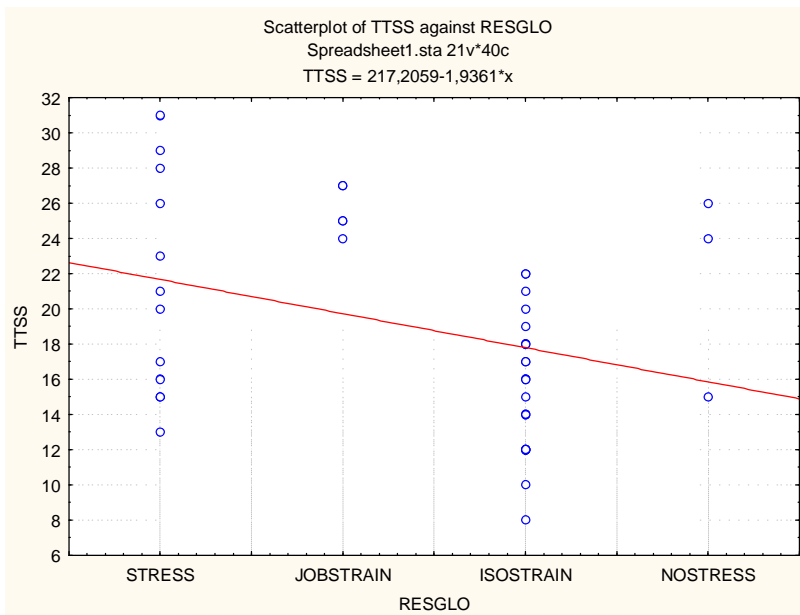
## Histogramme 2.



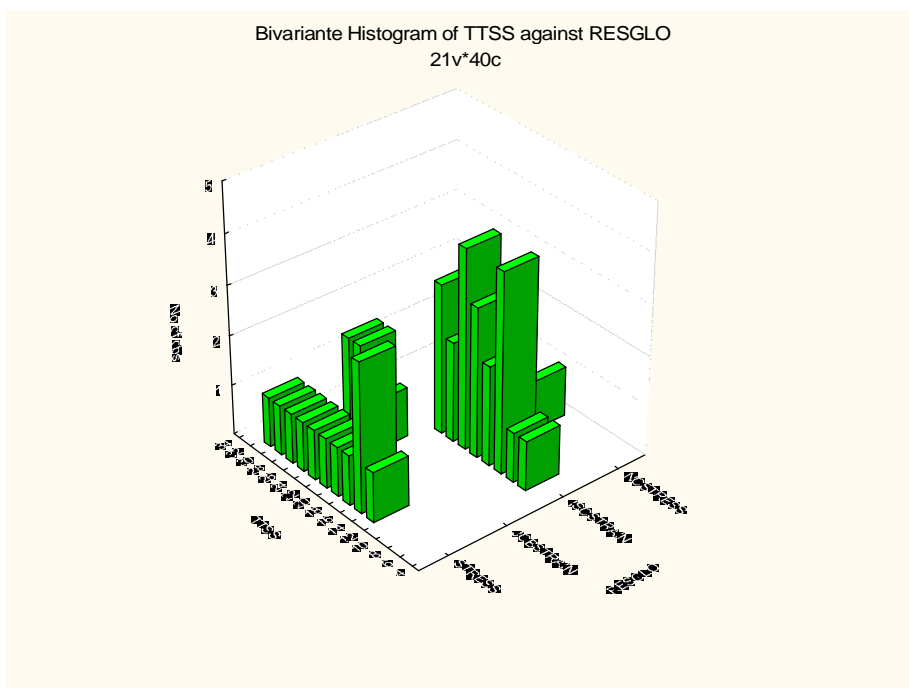
Nous constatons d'après le graphique de corrélation entre les résultats globaux et l'axe la latitude décisionnelle qu'il ya une corrélation forte et négative de l'ordre - .69 ce qui explique que plus les travailleurs estiment avoir une grande latitude décisionnelle moins ils stressés. Plus ils se situent dans la condition isostrain et jobstrain moins ils ont une implication dans les décisions qui touchent leur travail. Nous soulignons que selon le nuage des individus les travailleurs considérés en isostrain représentent les travailleurs qui ont les scores les plus bas en latitude décisionnelle ce qui confirme les résultats de Karasek moins on est stressés plus on a une marge de manœuvre dans l'exécution du travail.

## Graphiquer 36.

§ Graphique de corrélation « resglo résultats globaux – TTSS le score total de l'axe le soutien social »



Histogramme 3.

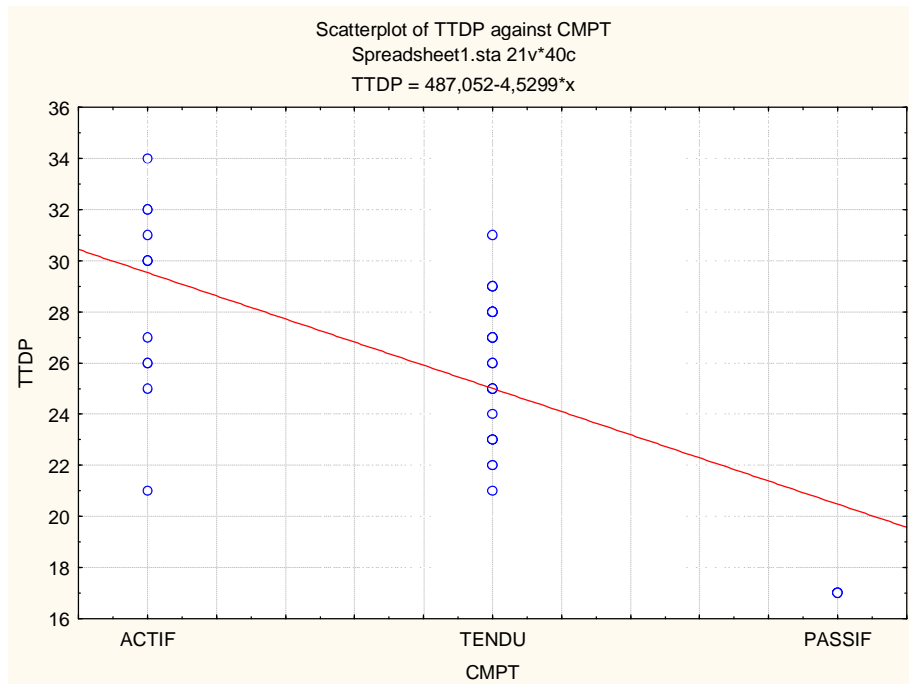


Nous constatons qu'il y a une corrélation de force moyenne et négative de l'ordre de  $- .34$  entre la variable RESGLO les résultats globaux et l'axe TTSS le score total de l'axe le soutien social. Nous remarquons selon le nuage des individus une répartition très claire par rapport au travailleurs considérés comme dans une situation de isostrain que leur emplacement est très en bas et qui correspond aux individus qui ont les scores les plus bas en TTSS, c'est-à-dire ils représentent les

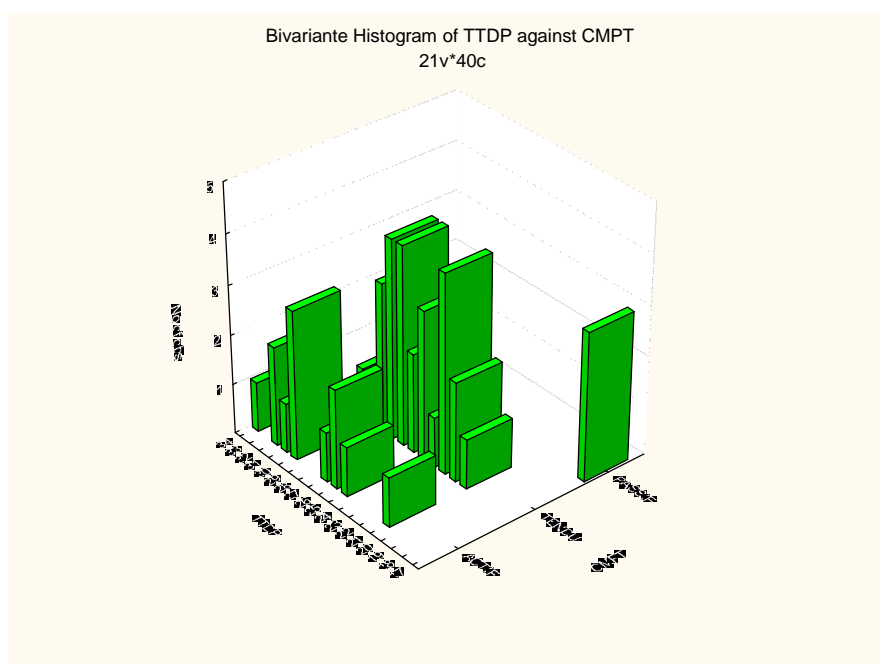
travailleurs qui estiment avoir le moins de soutien social. Concernant les trois autres états d'après le nuage des individus ils sont plutôt dispersés par rapport à la situation STRESS ce qui est interpréter par le clivage au niveau des réponses, les travailleurs stressés estiment être soutenus par leurs collègues et non soutenus par leurs supérieurs ce qui est le cas pour les jobstrain et les NOSTRESS.

Graphique 37.

§ Graphique de corrélation « CMPT comportements – TTDP le score total de l'axe la demande psychologique »

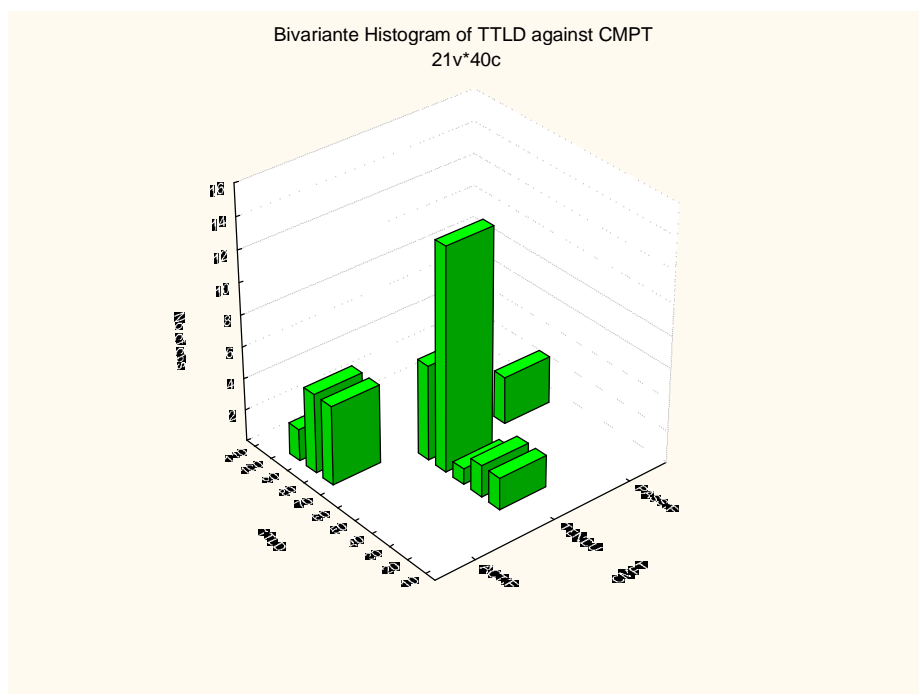
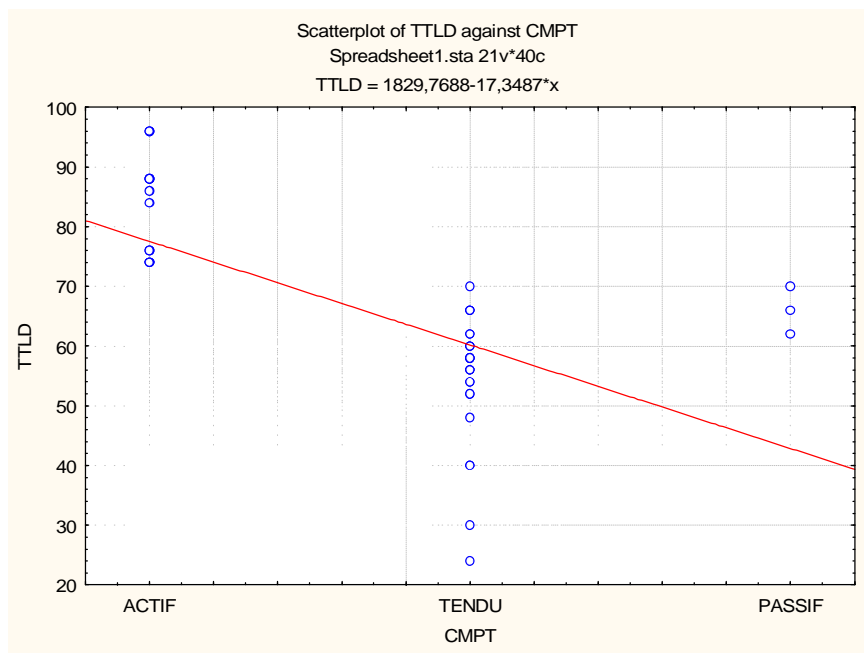


Histogramme 4.



Nous constatons d'après le graphique qu'il ya une corrélation forte et négative entre la variable CMPT comportement et la variable TTLD le score total de l'axe la demande psychologique de l'ordre de -.64. Selon le nuage des individus nous constatons que les travailleurs qui estiment avoir le plus de charge de travail représentent les travailleurs considérer comme actif ou bien tendu ce qui expliquer par leurs scores élevés dans l'axe la demande psychologique. Les travailleurs qui estiment avoir le moins de charge psychologique sont considérer comme des travailleurs passifs ce qui est interpréter par leurs scores bas dans l'axe la demande psychologique.

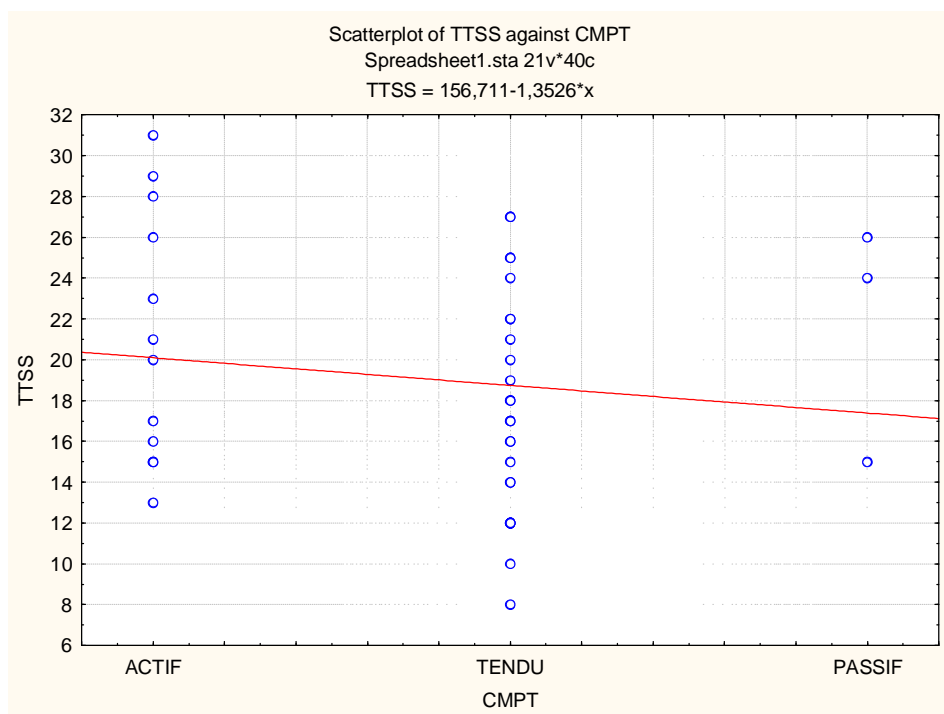
Graphique 38. Graphique de corrélation « CMPT comportement – TTLD le score total de l'axe la latitude décisionnelle »



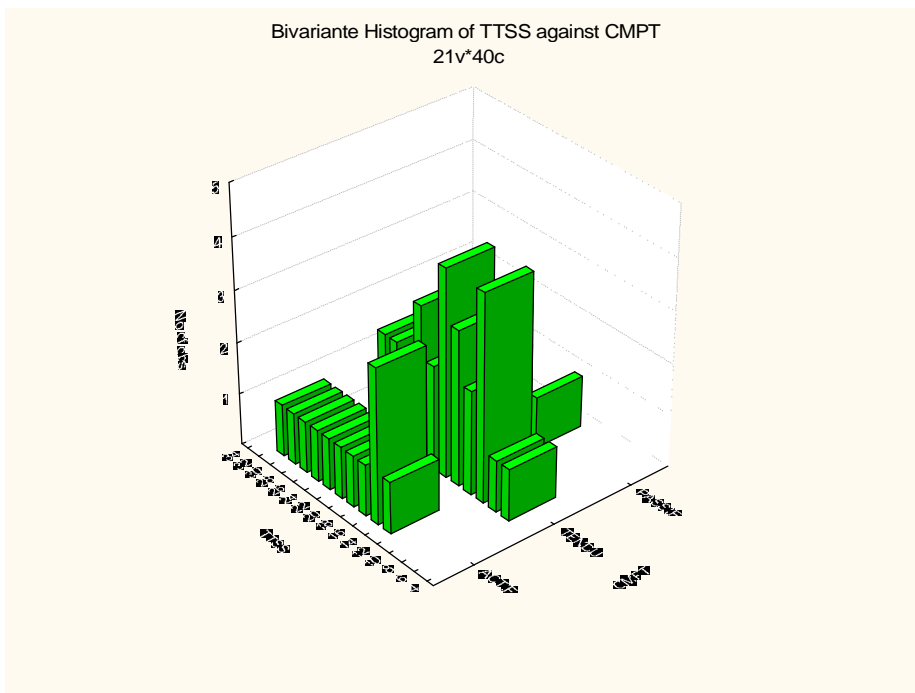
Nous constatons qu'il ya une corrélation forte et négative entre la variable CMPT comportement et la variable TTLD le score total de l'axe la latitude décisionnelle de l'ordre de - .61 ce qui est interpréter par le nuage des individus, es travailleurs considérés comme tendus représentent les travailleurs qui ont les plus bas scores de latitude décisionnelle ceci est interpréter par l'absence de contrôle dans leurs travail ainsi que le manque d'implication dans les décisions qui touchent directement leur travail, ce qui n'est pas le cas pour les travailleurs considérés comme actifs qui bénéficient d'une grande marge de manœuvre dans l'exercice de leur travail. Les travailleurs considérer comme passif et qui représentent 7.5 % de notre échantillonnage ne possèdent pas d'assez de latitude décisionnelle et même temps si on se réfère au graphique précédent ils ne sont pas soumis à une forte demande psychologique ce qui est explicite dans leurs cas de travailleurs passifs.

Graphique 39.

§ Graphique de corrélation « CMPT comportement – TTSS le score total de l'axe le soutien social »



Histogramme 6.

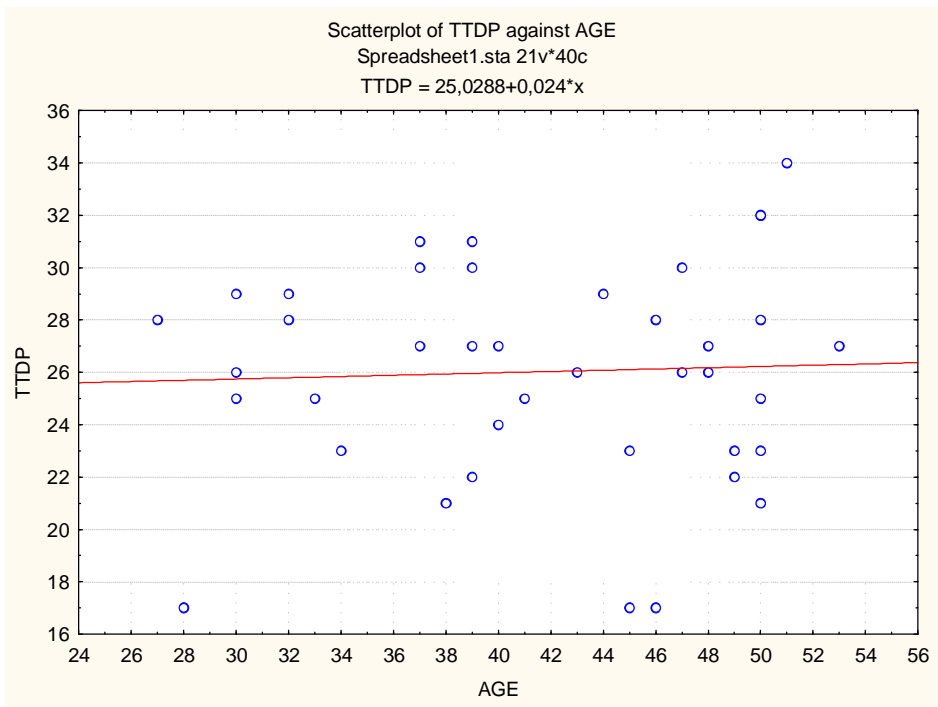


Nous constatons qu'il y a une corrélation faible et négative entre la variable CMPT le comportement et la variable TTSS le score total de l'axe le soutien social de l'ordre de  $-0.13$  nous constatons d'après le nuage des individus que les salariés considérés comme tendus ont les scores les plus bas sur l'axe le soutien social, ce qui n'est pas le cas pour les travailleurs dits actifs ou bien passifs. Ils ont des scores un peu plus élevés sur cet axe, ce qui est interprété comme les travailleurs les plus tendus estiment avoir moins de soutien social et de la part des supérieurs et de la part des collègues. Nous pouvons dire que l'axe le soutien social n'est pas significatif, les deux autres axes « la demande psychologique » et « la latitude décisionnelle » interprètent mieux les résultats de nos mesures, et correspondent plus à les résultats de l'échelle de Robert. Karasek.

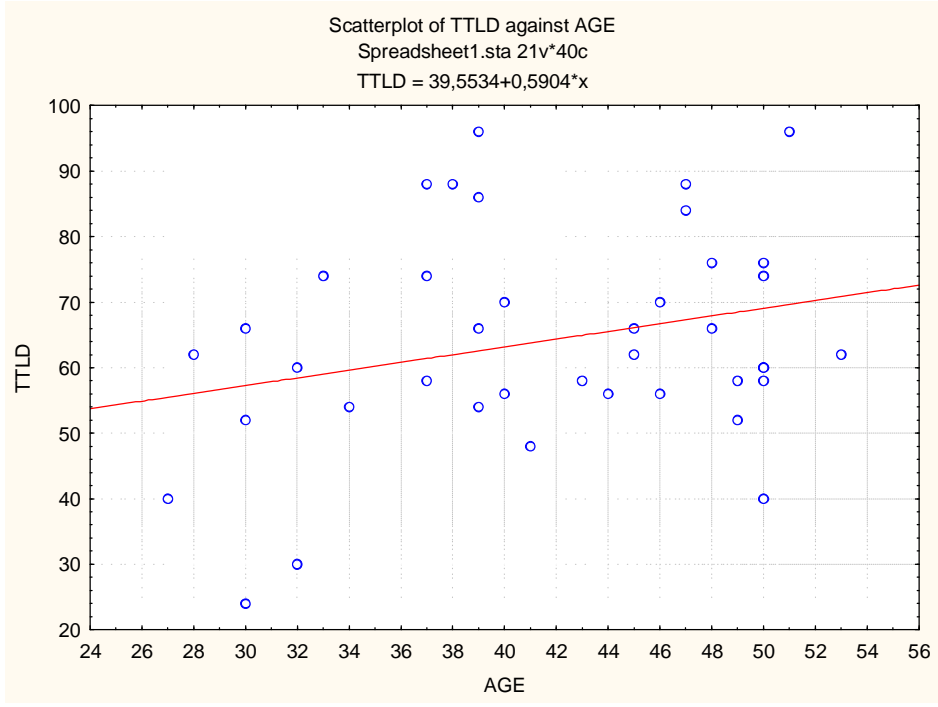
Interprétations des résultats des corrélations finales :

- § Les graphiques des corrélations de la variable Age avec les scores totales des trois axes ainsi qu'avec les résultats globaux (ISOSTRAIN, JOBSTRAIN, STRESS, NOSTRESS) et les comportements CMPT (ACTIFS, TENDUS, PASSIFS, DETENDUS)

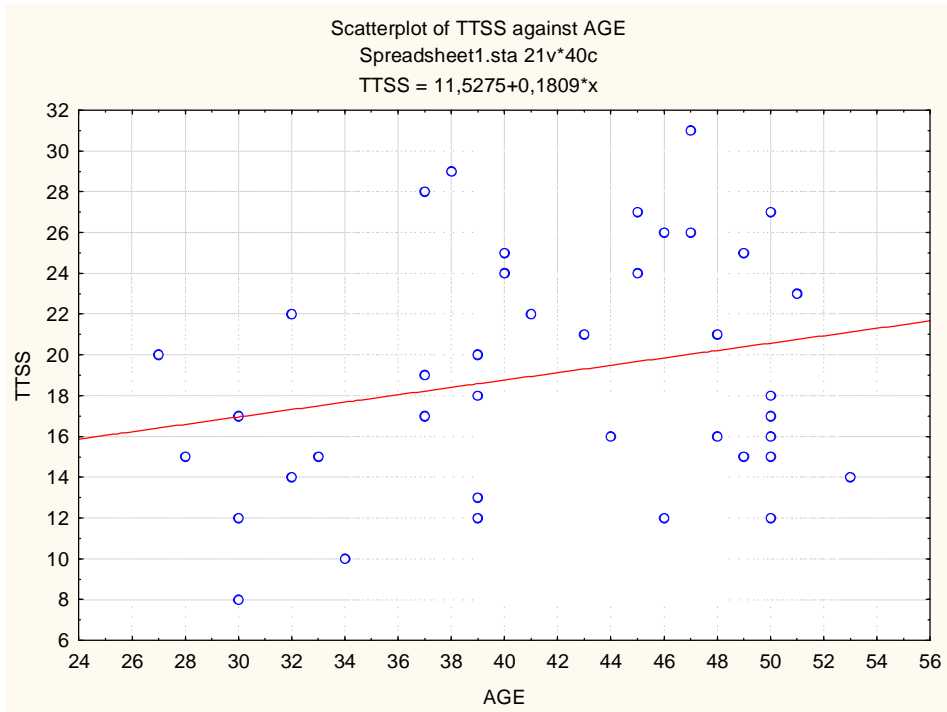




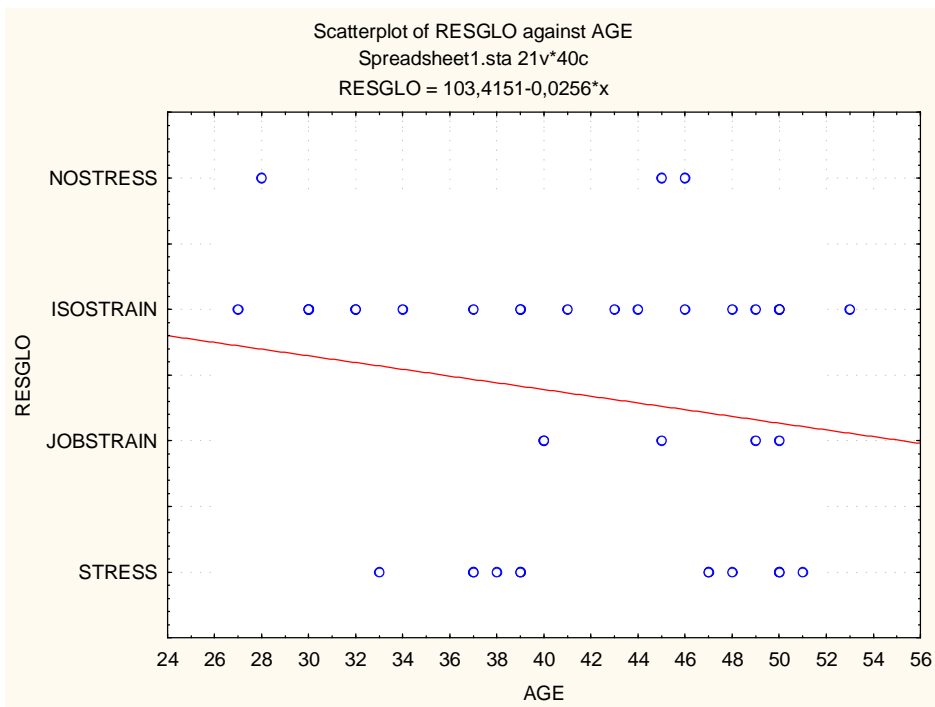
Graphique 41.



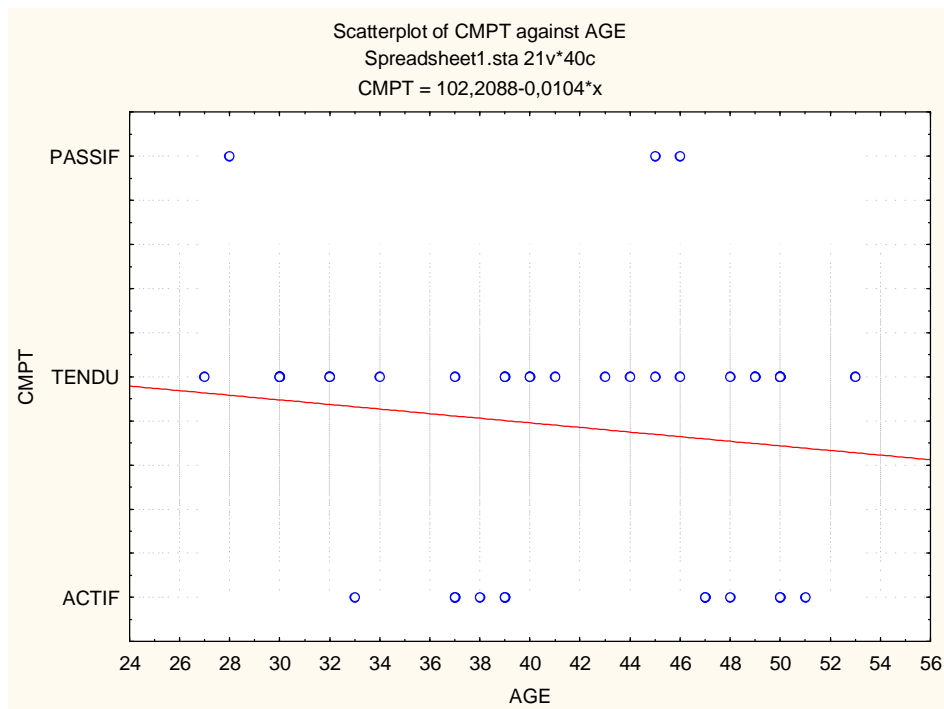
Graphique 42.



Graphique 43.



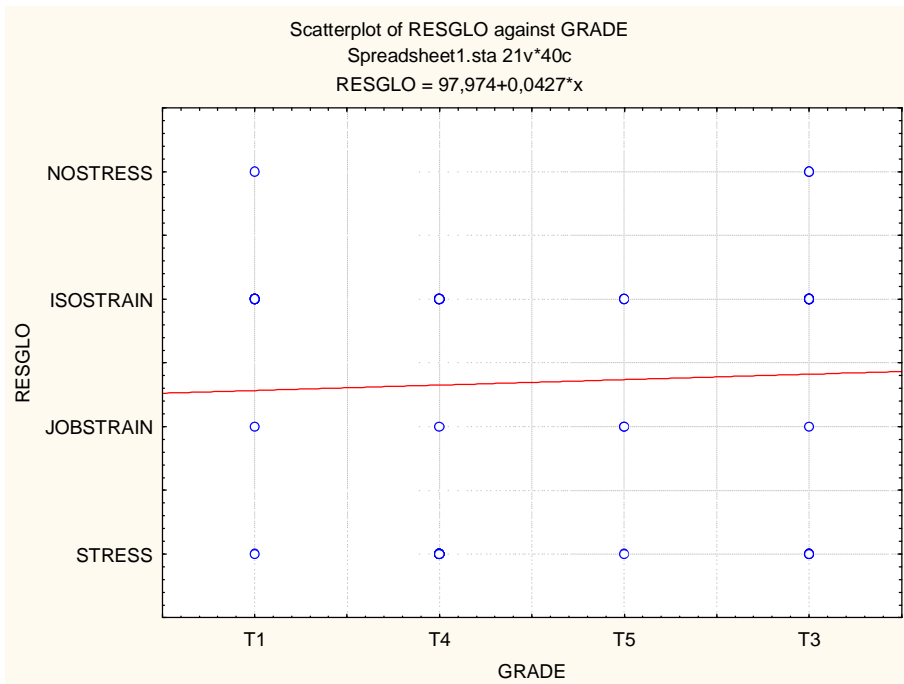
Graphique 44.



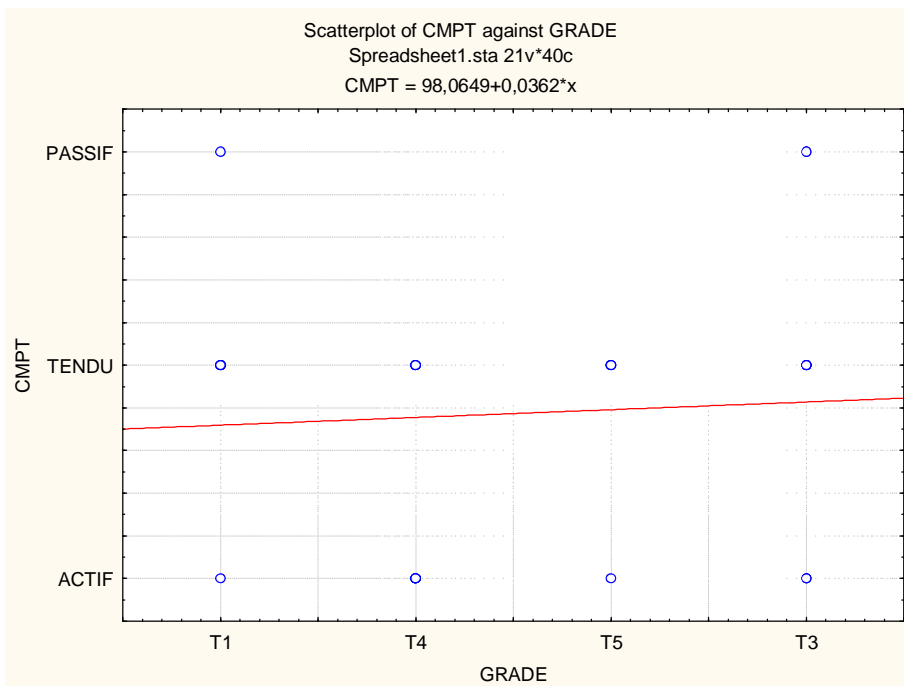
Nous constatons d'après les tableaux 1, 2, 3 que la variable âge ne contribue pas significativement à l'apparition du stress professionnelle chez les conducteurs de train, ce qui est expliquer par les corrélations faibles entre la variable âge et les trois axes de l'échelle de Robert Karasek. Ce qui est interpréter également par les graphiques 4 et 5 ou on peut constater que l'âge n'explique pas le fait que les travailleurs soient stressés, d'après les nuages des individus des tableaux 4 et 5 nous constatons que dans les situations ou les travailleurs présentent un « isostrain » et ils sont « tendus » qu'ils sont réparties sur toutes les tranches d'âge.

Graphique 45.

## § Graphiques de corrélations de la variable « grade »



Graphique 46.



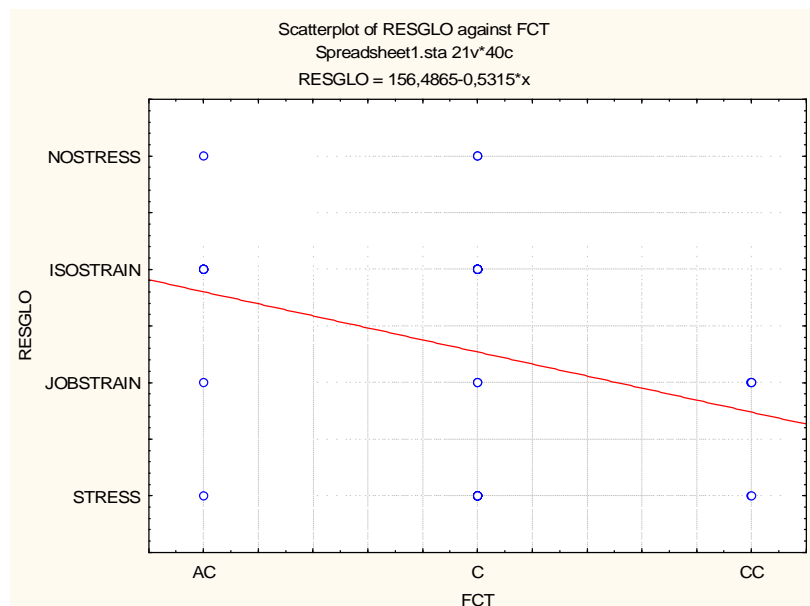
### Le grade et le stress professionnel :

Selon les résultats obtenus nous constatons que la variable « GRADE » contribue peu à l'apparition du stress professionnel, ce n'est pas le poste occupé qu'il soit de responsabilité supérieur ou bien incombe moins de responsabilité, qui influe sur l'émergence du stress professionnel.

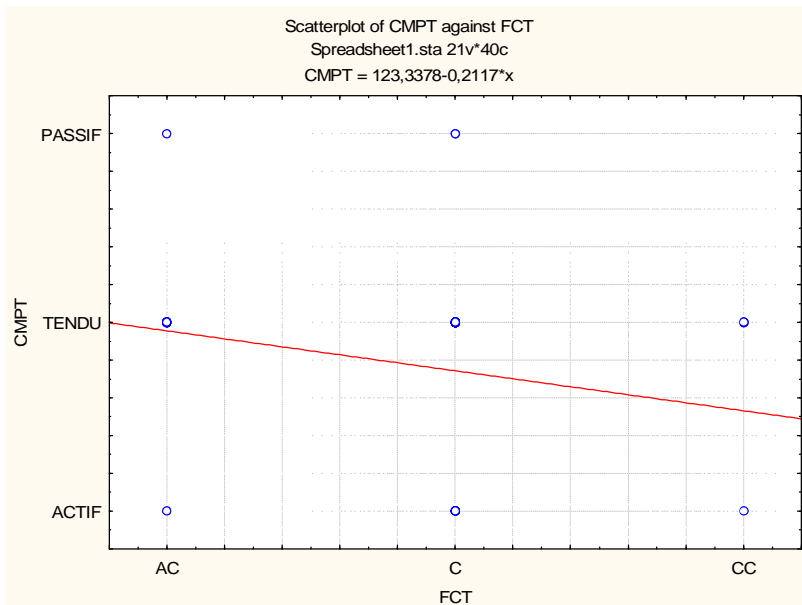
Ce que nous avons remarqué c'est que les conducteurs de train peu importe leurs grades, le fait qu'ils prennent la route ensemble, que le déplacement constitue le point de jonction entre eux, ce dernier crée une certaine entente, une fierté ainsi qu'une appartenance à un groupe, ceci dit ; les conducteurs se soutiennent mutuellement, ce qui nous mène à dire que les problèmes qui rendent le travailleurs stressé ne se situent pas au niveau du poste occupé ou bien le grade qui y incombe, lorsque les conducteurs de train parlent de problèmes avec leurs supérieurs, ils visent souvent les personnes qui sont derrière des bureaux, car selon eux leurs collègues qui font la route même si ils sont plus gradés qu'eux, ils partagent globalement les même difficultés et les mêmes peines.

Graphique 47.

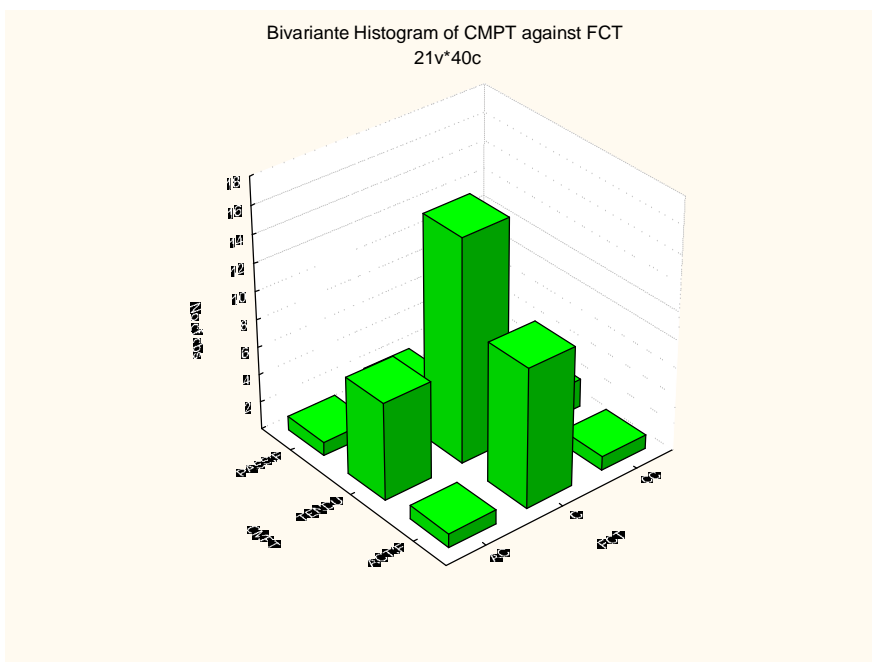
§ Graphiques de corrélation de la variable « fonction FCT »



Graphique 48.



Histogramme 7.



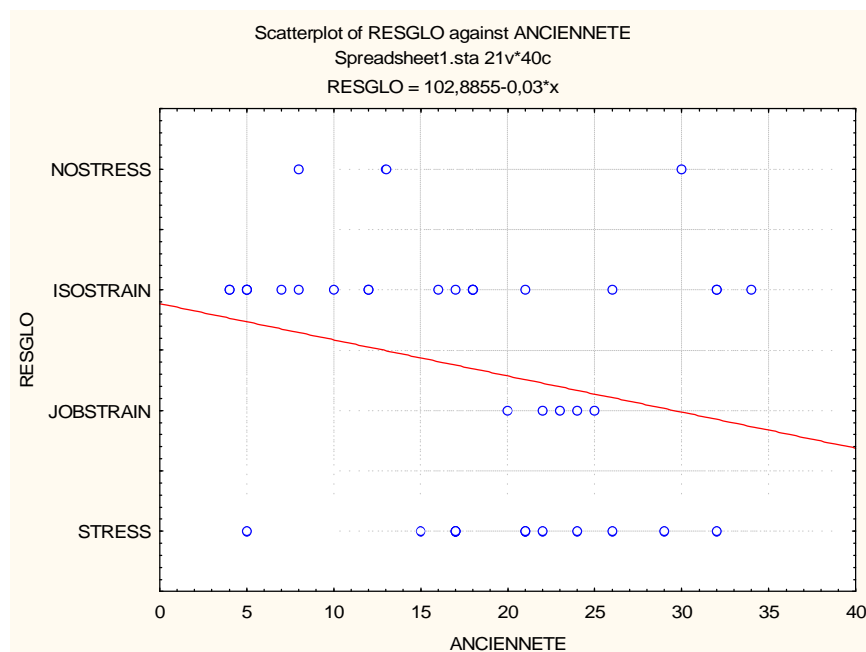
La fonction et le stress professionnel :

D'après les résultats obtenus, on constate qu'il y a une contribution moyenne et négative entre la variable « fonction » et les variables « resglo » et « cmpt » ce qui nous mènent à dire en se référant au graphique 8 et 9 que plus nos travailleurs ont une fonction supérieur et moins ils sont passifs et

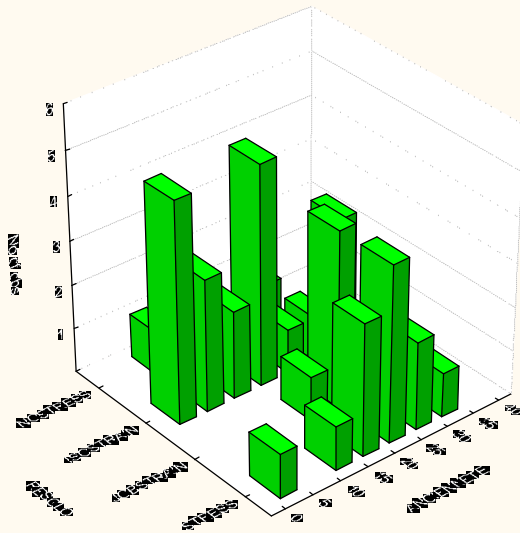
automatiquement plus ils sont tendus et actifs. Nous constatons également selon le tableau des corrélations générales que la fonction influence les scores de l'axe la latitude décisionnelle ainsi que l'axe le soutien social les travailleurs qui occupent les fonctions des chef conducteur et de conducteur estiment avoir plus de latitude décisionnelle dans l'exercice de leur travail, ainsi que d'être plus soutenus et de la part de leur collègues et des supérieurs. Ce qui nous conduit à constater que parmi les conducteurs les travailleurs qui occupent les fonctions les plus élevés, représentent les travailleurs les plus âgés et les plus gradés, et cela constitue un des facteurs qui les mènent à avoir plus de marges de manœuvres de travail et par là plus soutien social et de la part des collègues et de la part des supérieurs.

Graphique 49.

Graphique de corrélation de la variable « Ancienneté »

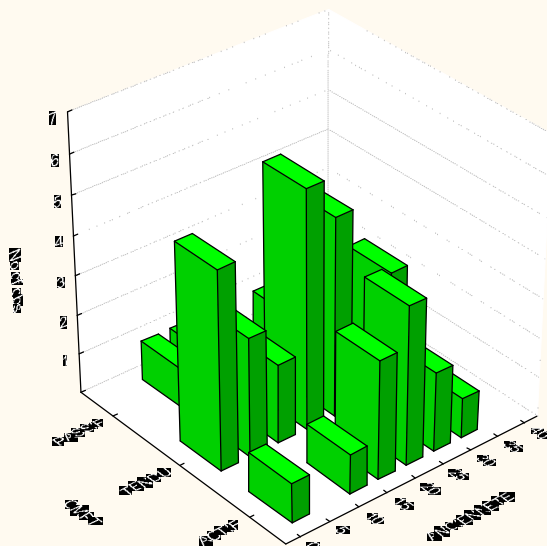


Bivariate Histogram of RESGLO against ANCIENNETE  
21v\*40c



Histogramme 8

Bivariate Histogram of CMPT against ANCIENNETE  
21v\*40c



Histogramme 9

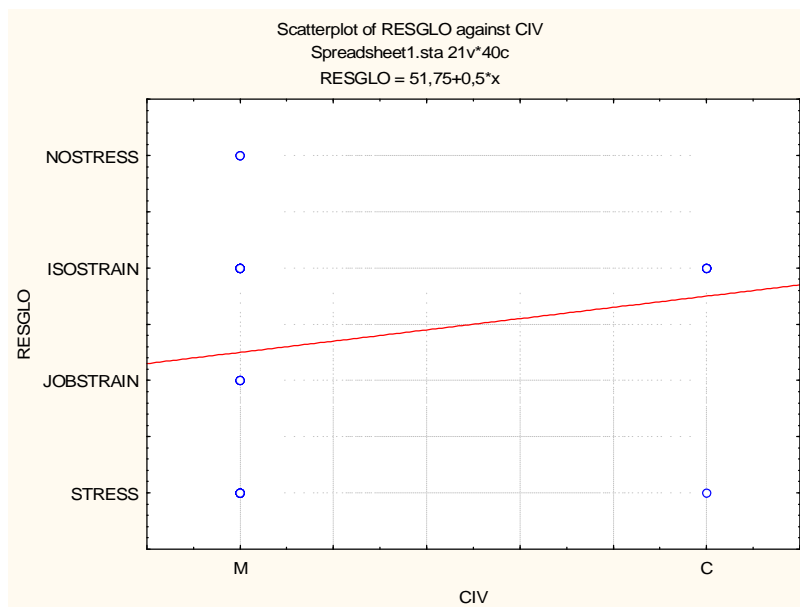


## L'ancienneté et le stress professionnel :

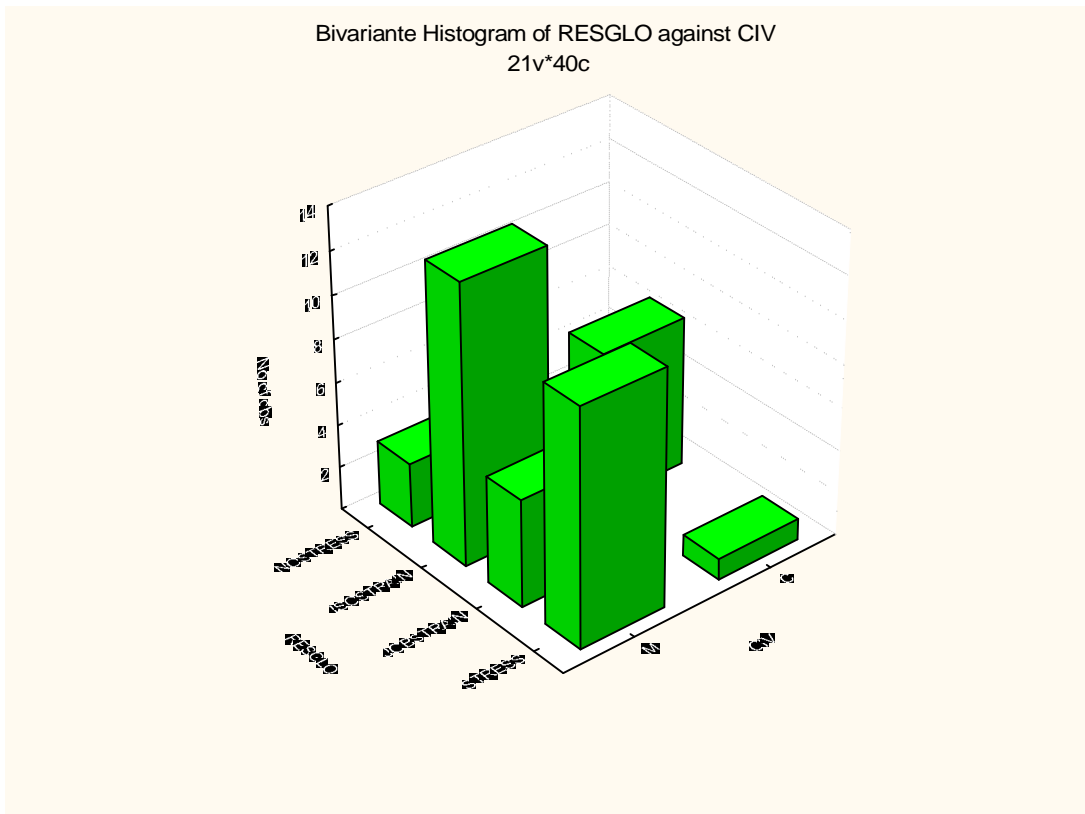
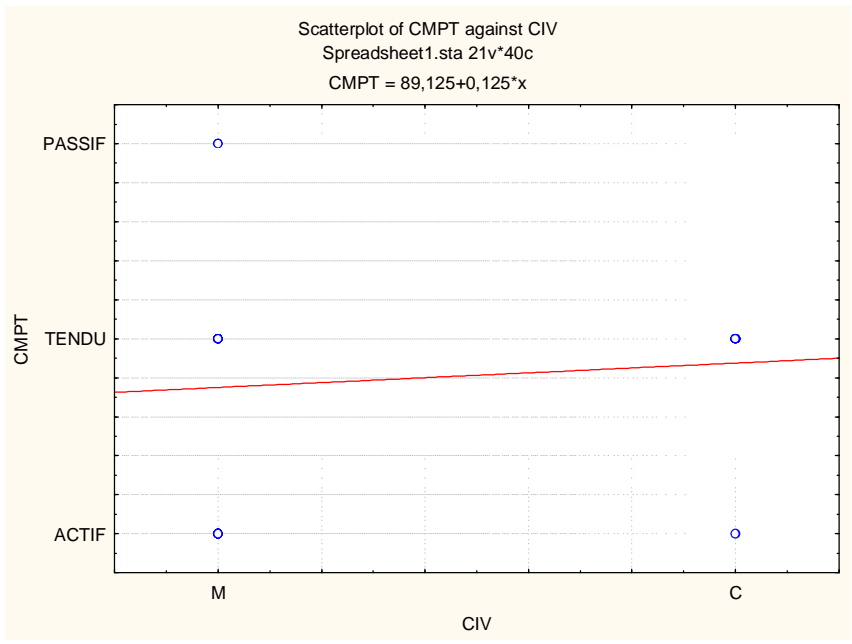
Nous constatons que la variable « Ancienneté » ne contribue pas significativement à l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train. Si nous prenons le graphique 10 nous remarquons que les travailleurs en situations de « isostrain » qui représente une combinaison de jobstrain (tension au travail) et un faible soutien social, nous constatons selon le graphique que les travailleurs considérés dans la situation « isostrain » sont répartis sur tout l'axe, ce qui est le même cas pour les travailleurs situés dans la condition « stress » ou on peut dire que l'ancienneté n'est pas un facteur prépondérant à l'apparition du stress professionnel. En se référant au graphique 11 la corrélation de la variable « Ancienneté » et les comportements des travailleurs « CMPT » nous constatons que la majorité de nos sujets sont considérés comme « TENDUS » et nous remarquons également que les travailleurs dits tendus sont réparties sur tout l'axe (selon le nuage des individus dans le graphique 11), cela nous mène à déduire que le stress professionnel chez les conducteurs de train ne survient pas exclusivement aux travailleurs qui enregistre le plus d'années d'expériences dans le travail.

Graphique 50.

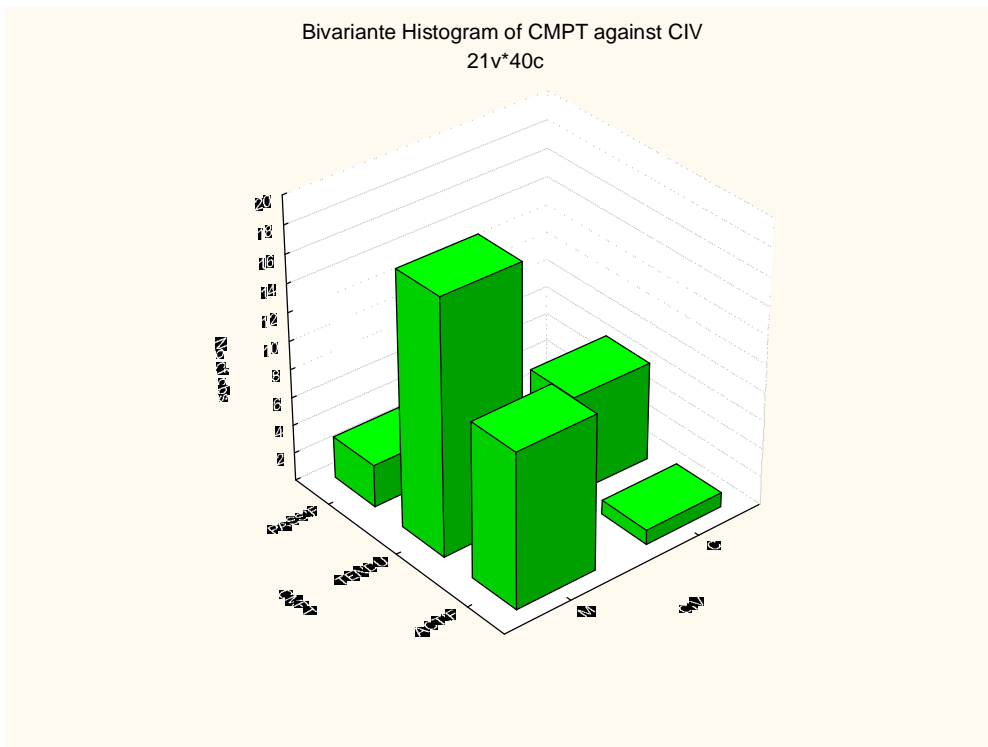
Graphique de la corrélation de la variable état civil « CIV »



Graphique 51.



Histogramme 10



Histogramme 11

### L'état civil et le stress professionnel :

Nous constatons d'après les résultats des corrélations obtenus que le fait d'être marié ou célibataire influe moyennement sur l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train, si on jette un œil sur le graphique 12 « CIV – RESGLO » nous constatons qu'il y a une corrélation de force moyenne et positive entre la variable état civil CIV et les résultats globaux des trois axes de l'échelle de Robert .Karasek de l'ordre de .20 ce qui nous mène à constater que les travailleurs mariés arrivent à trouver de l'équilibre et par là être moins sujet au stress par rapport au travailleurs célibataire, ceci dit la famille constitue un appui, ou bien un soutien considérable pour le travailleurs et ca les aident à mieux gérer leur travail ainsi que les difficultés. Ceci constitue un fait, mais si en se réfère au graphique 13 nous constatons qu'il n'ya pas de différence significative entre les travailleurs mariés et les célibataires cela est expliquer par l'axe de demande psychologique, les travailleurs mariés et les célibataires estiment avoir une grande charge de travail, nous rajoutons à ca la situation réel des travailleurs mariés qui est considérés comme des plus difficiles étant données la responsabilité qui y incombe, notant également que la proportion des travailleurs marié dans notre échantillonnage constitue 80 % de la population contre 20 % de célibataire, ce qui est interpréter par l'histogramme 4.

## 5. Discussion

Le but de cette étude est d'examiner la forme de la relation entre l'intensité de stress perçu et des niveaux de contraintes professionnelles définies par des conditions de travail relatives à la pression du temps pour réaliser les tâches, l'apprentissage de nouvelles compétences, la relation avec la hiérarchie, les relations avec les collègues, la latitude décisionnelle dont dispose le conducteur de train et la charge de travail.

L'évaluation cognitive du stress occupe une place privilégiée parmi les modèles princeps de stress qu'ils soient interactionnistes (Lazarus, 1966, Lazarus & Launier, 1978) ou transactionnels (Cox & Mackay, 1978). Le modèle de Robert Karasek (1979) que nous avons choisi vise à rendre compte de l'ensemble des contraintes psychologiques qui s'exercent sur la personne dans son environnement professionnel : la charge de travail et les exigences intellectuelles nécessaires pour réaliser la tâche. La notion de latitude de décision exprime le degré de contrôle dont dispose le professionnel dans son activité, son autonomie de décision.

L'hypothèse soutenue par l'auteur est qu'un niveau élevé de latitude de décision ou de contrôle permet de réduire les effets négatifs de demandes de l'environnement professionnel. Un niveau élevé de demandes au travail associé à un faible niveau de latitude de décisions aboutit à un niveau élevé de tension. Une demande forte de l'environnement professionnel peut être modérée par un niveau élevé de latitude décisionnelle. En d'autres termes, un niveau élevé de contrôle protège les travailleurs contre les effets négatifs des demandes de l'environnement professionnel.

Karasek et Theorell (1990) enrichissent ce modèle par l'introduction d'une variable modératrice supplémentaire, le soutien social perçu. Ce qui constitue le modèle sur lequel nous nous sommes basé dans la réalisation de notre travail. De ce fait, nous allons nous centrer sur les résultats obtenus, et ; qui vont nous permettre de répondre à nos hypothèses qui étaient comme suit :

- § 1- l'âge influe sur l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 2- l'ancienneté dans l'exercice du métier de conducteur de train constitue un élément qui favorise l'émergence du stress professionnel.
- § 3- l'état civil, le fait d'être marié ou non favorise ou non l'installation du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 4- la fonction que le cheminot occupe qu'il soit aide conducteur, conducteur ou bien chef conducteur influe sur l'émergence du stress professionnel.
- § 5- le grade des travailleurs, qu'ils aient un élevé ou bien moins élevé ceci contribue à l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 6- la demande psychologique ainsi que la forte charge de travail constitue des facteurs importants dans l'installation du stress professionnel chez les conducteurs de train.

- § 7- l'absence de participation aux différentes décisions qui touchent directement le travail contribue à l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 8- l'absence de soutien professionnel et émotionnel de la part des supérieurs favorise l'émergence du stress professionnel chez les conducteurs de train.
- § 9- l'absence de soutien professionnel et émotionnel de la part des collègues contribue à l'installation du stress professionnel chez les conducteurs de train.

Selon les résultats obtenus par notre travail, nous arrivons au stade de discuter les hypothèses partielles formulés tout au début de notre étude.

✚ l'âge influe sur l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.

Selon les résultats obtenus, nous pouvons souligner que le facteur âge ne constitue pas un élément qui favorise l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train, vu les résultats obtenus on peut considérer que les travailleurs âgés et jeunes sont autant victime du stress professionnel. Ce qui attire notre attention c'est le fait que les travailleurs les plus âgés sont plus soutenus socialement et disposent un peu plus de marges de manœuvres dans l'exercice de leur travail par rapport aux travailleurs plus jeunes, qui disposent de moins de latitude décisionnelle.

✚ l'ancienneté dans l'exercice du métier de conducteur de train constitue un élément qui favorise l'émergence du stress professionnel.

D'après les résultats obtenus, nous pouvons faire le constat que l'ancienneté ne constitue pas un facteur qui favorise l'apparition du stress professionnel, ceci dit on ne peut négliger l'effet de l'ancienneté sur la maîtrise du travail, les travailleurs qui bénéficient de plus de d'expérience disposent également de plus de latitude décisionnelle ainsi que plus soutien social. Cependant nous soulignons que les travailleurs qui ont moins d'expérience professionnel représentent les travailleurs les plus tendus, cela est expliquer par le manque d'expérience de ces derniers ce qui les conduits à moins de contrôle dans l'exercice de leur métier.

✚ l'état civil, le fait d'être marié ou non favorise ou non l'installation du stress professionnel chez les conducteurs de train.

Selon les résultats obtenus, nous pouvons souligner que le fait d'être marié constitue un facteur qui contribue d'avoir plus de stabilité et permet de gérer son stress, les travailleurs célibataires ont plus de difficultés dans leur travail, et dispose de moins de soutien social que les travailleurs mariés, nous rappelons également que les travailleurs mariés constitue 80 % de notre échantillonnage, et que ces derniers représentent les travailleurs les plus expérimentés et par la les travailleurs qui disposent de plus de marge de manœuvre dans l'exercice de leur travail. Concernant la demande psychologique nous soulignons que les travailleurs mariés ainsi que les célibataires estiment qu'ils sont soumis à une forte charge de travail, ce qui nous permet de constater que le fait d'être célibataire rends le travailleurs plus vulnérable face aux charges de travail par le biais du manque de soutien social, mais cela ne constitue pas un facteur prédominant dans notre recherche.

- ✚ la fonction que le cheminot occupe qu'il soit aide conducteur, conducteur ou bien chef conducteur influe sur l'émergence du stress professionnel.

D'après les résultats obtenus nous constatons que la fonction contribue à l'apparition du stress professionnel mais cette contribution ne constitue pas un facteur majeur dans le fait que les travailleurs soient stressés ou non, selon les résultats obtenus nous pouvons constater que les aides conducteurs AC ainsi que les conducteurs sont les plus exposés au stress professionnel. Les aides conducteurs constituent par ailleurs les travailleurs les plus jeunes et ceux qui disposent de moins d'expériences professionnelles, ce qui conforte les résultats obtenus et va dans le même sens des autres variables. N'oublions pas de rappeler que les travailleurs qui occupent la fonction de chef conducteur CC représentent 7.5 % seulement de notre échantillonnage.

- ✚ le grade des travailleurs, qu'ils aient un élevé ou bien moins élevé ceci contribue à l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.

D'après les résultats obtenus, nous pouvons constater que le grade que le travailleur occupe qu'il soit élevé ou moins élevé, ne favorise pas l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train, ce qui nous mène à dire en se référant aux résultats obtenus que ce n'est pas question de grade qu'il s'agit mais certainement d'autres éléments qui font que les conducteurs de train soient sujets au stress professionnel.

- ✚ la demande psychologique ainsi que la forte charge de travail constitue des facteurs importants dans l'installation du stress professionnel chez les conducteurs de train.

Les résultats finals sont unanimes, ils montrent que la demande psychologique constitue un facteur majeur dans l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train, l'ensemble des travailleurs considère qu'ils sont soumis à une très forte charge de travail, que leur travail demande de longues périodes de concentration, que leur travail est souvent interrompu et bousculé. Cela nous mène à constater que la demande excessive de travail constitue l'une des causes d'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.

- ✚ l'absence de participation aux différentes décisions qui touchent directement le travail contribue à l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train.

Selon les résultats obtenus nous pouvons souligner que l'absence de participation du travailleur aux décisions qui touchent directement le travail, constitue un facteur déterminant dans l'apparition du stress professionnel chez les conducteurs de train. L'ensemble de notre échantillonnage considère que dans l'exercice de leur travail ils ne disposent pas d'assez de marges de décisions, et ils ne disposent pas de liberté d'influencer le déroulement de leur travail. Cela nous permet de dire que le fait de ne pas participer aux décisions qui touchent le travail, constitue un facteur qui favorise l'installation du stress professionnel chez les travailleurs.

- ✚ l'absence de soutien professionnel et émotionnel de la part des supérieurs favorise l'émergence du stress professionnel chez les conducteurs de train.

Les résultats que nous avons obtenus nous permettent de constater que l'ensemble de notre échantillonnage estime qu'ils ne disposent pas d'assez de soutien professionnel et émotionnel de la part de leurs supérieurs, ces derniers ne prêtent pas assez d'attention aux préoccupations des travailleurs cela constitue le peu de communication entre dirigeants et exécutants, ce facteur crée un fossé important qui isole le travailleur qui considère son supérieur comme une personne qui l'utilise, le chosifie, ne prends pas en considération le travail accompli par le roulant ( le conducteur de train ) ni les efforts dispensées. Ceci dit nous constatons que le soutien professionnel et émotionnel de la part des supérieurs est insuffisant ce qui complique désormais les conditions de travail et favorise l'émergence du stress professionnel chez les conducteurs de train.

- ✚ l'absence de soutien professionnel et émotionnel de la part des collègues contribue à l'installation du stress professionnel chez les conducteurs de train.

Selon les résultats que nous avons obtenus, nous pouvons souligner que l'ensemble des conducteurs de train considèrent que leurs collègues de travail leurs manifestent de l'intérêt et ils les soutiennent dans l'exercice de leur fonction. Nous avons constaté que les conducteurs de train forment un groupe homogène, ou les conducteurs se respectent et se soutiennent mutuellement, cela constitue une cuirasse qui protège et qui permet au conducteurs de train d'avoir un peu plus de contrôle dans l'exercice de leur travail.

## 5.1. Conclusion

Si le stress connaît aujourd'hui ses heures de gloire dans la vie quotidienne, c'est qu'il est lié à une conception moderniste du XX<sup>ème</sup> siècle, et s'intègre à l'évolution des idées en matière d'adaptation de l'individu dans son environnement. La société industrielle moderne fait face à un paradoxe. En effet, malgré l'amélioration des connaissances, des conditions d'hygiène, la fréquence de certaines maladies continues d'augmenter dans la population en générale et chez les travailleurs en particuliers. On estime que la maladie cardiaque première cause de décès dans la société industrielle<sup>1</sup> est attribuable dans une grande proportion à l'insatisfaction au travail. Dans notre étude, nous soulignons le manque ou bien l'absence des statistiques des pathologies, des causes de l'absentéisme au niveau du CMS le centre médicale spécialisé des chemins de fer sise à Bâb el kantera Constantine, nous soulignons l'absence des psychologues, dans cet établissement nous avons pu constater que toutes les pathologies sont considérées comme physiques, le mental ce n'est pas leur apanage, ceci dit nous rappelons que durant l'année 1889, Oppenheim avait créé le terme *la névrose traumatique* pour les accidentés des chemins de fer, les accidents qui touchent les travailleurs du rail était pour cause le facteur qui a donné naissance à la *névrose traumatique*.

Le travail n'est pas la seule et unique source de stress dans la vie, toutefois le stress associé à l'activité professionnelle influe considérablement sur la santé et le bien-être des individus et des organisations. Le stress naît de la perception trop forte ou trop faible du stimulus, dans le milieu de travail, il semble y avoir une dose optimale de stimuli qui favorise le bon rendement de chaque individu. Les agents stressants supérieurs ou inférieurs à cette dose exercent une action négative sur l'activité du travailleur et sur son bien-être physique et physiologique. Il faut toutefois préciser que l'étendue optimale des agents stressants varie d'une personne à l'autre, et peuvent être internes comme elles peuvent être externes à l'organisation ce qui représente le cas de notre étude. Les résultats que nous avons obtenus montrent que sur l'ensemble de notre échantillonnage, nous constatons que 62.5 % des travailleurs sont tendus, les résultats obtenus nous ont montrés que les causes du stress sont multiples, et ne touchent pas une catégorie de travailleurs plus qu'une autre, les travailleurs jeunes et les âgés, ceux qui bénéficient de plus d'expérience et les moins expérimentés sont des victimes du stress professionnel les uns comme les autres à des degrés différents bien entendu. Le contexte familial, la demande excessive de travail et la non participation aux décisions qui touchent le travailleur directement jouent un grand rôle dans l'émergence du stress professionnel. Ils interagissent avec les facteurs organisationnels pour former une accumulation chronique de sources de stress professionnel.

---

<sup>1</sup> ARSENAULT, A. et de DOLAN, S.L. (1983a) ? « Le stress au travail et ses effets sur l'individu et l'organisation ». Notes et rapports scientifiques et techniques, Montréal, Institut de recherche en santé et sécurité du travail du Québec.



L'utilisation de l'échelle de Robert. Karasek nous a permis de situer l'origine du mal, de la souffrance des conducteurs de train, cette échelle qui ne traite que trois axes qui sont la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social ne peut à elle seule cerner une problématique qui semble profonde, ambiguë et multifactorielle. Ce que nous avons pu sentir et percevoir au contact des conducteurs de train, c'est l'absence de communication verticale (travailleurs-hiérarchie), le mépris de l'administration et son détachement du centre de l'entreprise qui est le travailleur. Il nous semble que beaucoup de mal est dû à ces méthodes de travail que nous qualifions d'archaïques, inhumaines et hors du temps. Cela nous permet d'ouvrir une parenthèse que seule une étude à la limite de la psychologie, sociologie et la psychopathologie du travail et des organisations, saura apporter un brin de lumière supplémentaire à notre travail.

Concernant les effets du stress professionnel chez les conducteurs de train, chose dont nous n'avons pu réaliser, faute d'absence des statistiques concernant l'absentéisme à cause de la charge intense de travail, les hospitalisations à cause des problèmes liés à la santé mentale des travailleurs, les troubles de sommeil liés au travail posté, les déplacements et les conditions d'hébergement des conducteurs, l'alimentation, le manque de reconnaissance matérielle des salaires indécents qui ne recouvrent pas les besoins des salariés par rapports aux efforts consenties de la part du travailleur. Ainsi l'interaction dynamique entre tout ces facteurs stressants définit l'inadaptation qui engendre les signes et les symptômes de tension et nous donne la possibilité de prédire la présence du stress professionnel chez les conducteurs de train, ce dernier qui est le fruit d'une structure hiérarchique où le pouvoir est inégalement réparti, plus on compte de paliers, plus la tendance au contrôle autocratique de la part de quelques-uns aux dépens des autres s'accroît. Les dirigeants sont bien placés pour dicter des comportements trop exigeants qui dépassent la capacité de leurs employés. En parlant des effets néfastes du stress sur la santé des travailleurs, parmi ceux-ci citons le concept d'épuisement professionnel ou *burnout*, un indicateur des réactions affectives et émotionnelles. Les effets ne pèsent pas uniquement sur l'individu en termes de souffrance et de préjudice pour sa santé ; elles ont également des répercussions organisationnelles et économiques pour les entreprises, on peut noter l'augmentation de l'absentéisme, des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés, les accidents de travail, une dégradation de la productivité qui va jusqu'à l'atteinte à l'image de l'entreprise.

Ce que nous suggérons pour y remédier c'est que la société nationale des transports ferroviaire investit dans la prévention du stress au travail, ce qu'on appelle aussi la prévention collective du stress, ou prévention du risque à la source, promouvoir au sein de l'entreprise des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés, favoriser la culture de santé et sécurité au travail dans l'entreprise par la constitution d'un groupe projet qui examine et éventuellement revoir les modes organisationnels. Développer l'information et la communication entre dirigeants et exécutants et cela par l'implication du cheminot aux décisions qui touchent son travail directement, recourir à des compétences externes, les médecins du travail et éventuellement recruter des psychologues qui permettent une prise en charge des travailleurs sujets au stress professionnel, l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action ou le groupe projet cité plus haut cherche à identifier avec les personnes concernées les actions pour réduire les sources de stress professionnel, adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des salariés (en tenant compte de leur âge, par exemple), organiser le travail pour le rendre un facteur d'épanouissement du cheminot et non le contraire, donner également la

possibilité aux cheminots de participer aux décisions et aux actions de changements qui affecteront leur travail.

## Références bibliographiques

**Allan, K. P.** (1993). Job stress, individual coping, and burnout in correctional workers.

Texas : East texas university.

**Audré C., Légeron P. et Lelord F.** la gestion du stress. Edition Bernet-Danilo (collection Essantialis), Paris, 1995.

**American Psychiatric Association.** (2003). DSM-IV-TR : Manuel diagnostique des troubles mentaux (J.D.Guelfi, Trans. 4<sup>ème</sup> ed.). Paris : Masson.

**Archer, R.P.** (1979). Relationships between locus of control and anxiety. *Journal of personality Assessment*, 43(6), 617-626.

**Arsenault, A. et Dolan, S.L.** (1983a), « Le stress au travail et ses effets sur l'individu et l'organisation », Notes et rapports scientifiques, Montréal, Institut de recherche en santé et en sécurité de travail du Québec.

**Bandura, A.** (2003) Auto-efficacité : Le sentiment d'efficacité personnelle (P. Carré, Trans. 1<sup>ed</sup>). Bruxelles : De Boek Universités.

**Barbeau, I.** (2001). L'épuisement professionnel : se brule-t-on encore ? *Psychologie Québec*. 18(2), 21-25.

**Barrois, C.** (1988). Les névroses traumatiques. Paris, Dunod.

**Bartlett, F. C.** (1932). *Remembring : A study in experimental and social psychology*. Cambridge, Angleterre : Cambridge University Press.

**Beck, A. T.** (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders*. Oxford, England : University Press.

**Beck, A. T.** (1984). Cognitive Approches to Stress. In P. M. Lehrer & R. L. Wolfolk (Eds), *Principles and practice of stress management* (pp. 333-372). New York : Guilford Press.

**Bibeau, G., Dussault, G., Larouche, L. M., Lippel, K., Saucier, J.F., Vezina, M., et al.** (1989). Certains aspects culturels, diagnostiques et juridiques du burnout. Montréal : Confédération des Syndicats Nationaux.

**Billette, V., Guay, S., & Marchand, A.** (2005). Le soutien social et les conséquences psychologiques d'une agression sexuelle : synthèse des écrits. *Santé mentale au Québec*, XXX(2), 101-120.

**Boisvert, J.-M., & Beaudry, M.** (1979). *S'affirmer et communiquer*. Québec : Les éditions de l'Homme.

**Bourbonnais, R., Comeau, M., & Vezina, M.** (1999). Job strain and evolution of mental health among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(2), 95-107.

Bouvard, M., & Mollard, E. (1991). Version Française de l'échelle sociotropie-autonomie de Beck. *Thérapie Comportementale et Cognitive*, 7, 25-29.

Bower, G., & Cohen, P. (1982). Emotional influences in memory and thinking: data and theory- In M. Clark & S. T. Fiske (Eds.) *Affect and Cognition*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.

Bower, G. H. (1981). Mood and memory. *American Psychologist*, 36, 129-148. Bowlby, J.

(1980). *Attachment and Loss*. New York, N Y, US: Basic Books Inc.

Bowling, N. A., Beehr, T. A., & Swader, W. M. (2005). Giving and receiving social support at work: The rôles of personality and reciprocity. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 476-489.

Bradley, W. B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*, 75(3), 359-370.

Brady, K. T., Back, S. E., & Coffey, S. E. (2004). Substance Abuse and Posttraumatic Stress Disorder. *Current Directions in Psychological Science*, 13(5), 206-209.

Brewer, W. F., & Nakamura, G. V. (1984). The nature and function of schémas. In R. S. Wyer & T. K. Srull (Eds.), *Handbook of social cognilum* (Vol. 1, pp. 119-160). Hillsdale. New Jersey: Erlbaum.

Brewin, C. R. (2001). Memory processes in post-traumatic stress disorder. *International Review of Psychiatry*, 73(3), 159-167.

**Bruchon-schwitzer, M.** 2002. *Psychologie de la santé : modèles, concepts et méthodes*. Liège :Dunod

Bruchon-Schweitzer, M., & Dantzer, R. (1994). *Introduction à la psychologie de la santé*. Paris: Presse Universitaire de France.

Brunet, A., King, S., & Weiss, D. S. (1998). *Version française de l'Impact of Event Scale* revised. Unpublished manuscript.

Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of body*. New York: Norton.

Canoui, P., & Mauranges, A. (2001). *Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants : de l'analyse du burn out aux réponses* (2ème éd.). Paris: Masson.

Côté, L., Edwards, H., & Benoit, N. (2005). S'épuiser et en guérir : Analyse de deux trajectoires selon le niveau d'emploi. *Revue Internationale sur le Travail et la Société*. 3(2), 835-865.

Cottencin, O., Vaiva, G., Ducrocq, F., & Goudemand, M. (1999). Syndrome de stress posttraumatique : actualités thérapeutiques, *méd Catastrophe Urg Collectives*, 2, 184-187.

Cottraux, J. (1979). *Les thérapies comportementales, stratégies du changement*. Paris: Masson.

**Cousson-Gélie, F., Taylard, A., & Qintard, B.** (1998). L'évaluation des stratégies de coping chez les patients asthmatiques. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 48(2), 89-94. Caplan, R.D. et al. 1980. *Job demands and worker health : main effects and occupational differences*, The institute for Social Research, The University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.

Cohen, S. et T. A. Willis. 1985. « Stress support, and the buffering hypothesis », *Psychological Bulletin*, 98 (2), p. 310-357.

Cohen, S. et G. Williamson. 1988. "Perceived Stress in a probably sample of the United States" dans *The social psychology of health*, S. Spacepan et S.Oskamp (dir.), Newbury Park, CA: Sage. p. 31-67.

Cohen, S. et T.B. Herbert. 1996. « A Global measure of perceived stress », *Journal of Health and Social Behavior*, 24, p.385-396.

**Combalbert, N. Riquelme, C. Sénéguou.** 2006. « *le mal-être au travail* »

Cooper, CL 1985. « Organisation du travail et stress d'origine professionnelle » dans *Automatisation, Organisation du travail et stress d'origine professionnelle*, Genève, Bureau International du travail, p.167-202.

Croll D., G. Davey Smith et P. Bennett. 1996. "Emergent Integration in Contemporary Personality Psychology", *Journal of Research in Personality*, 30, p.319-334.

Cox, T. (1978). *Stress*. Baltimore: University Park Press. Cox, T.

(1985). *Stress*. London: MacMillan.

Denollet, J. (2000). Type D personality. A potential risk factor defined. *Journal of Psychosomatic Research*, 49, 255-266.

Denollet, J., Pedersen, S. S., Vrints, C., & Conraads. (2006). Usefulness of type D personality in predicting five-year cardiac events above and beyond concurrent symptoms of stress in patients with coronary heart disease. *The American Journal of Cardiology*, 97(7), 970-973.

Denollet, J., & Van Heck, G. L. (2001). Psychological risk factors in heart disease. What Type D is (not) about. *Journal of Psychosomatic Research*, 57, 465-468.

Desombre, C. (2004). *Entitativité et stratégies identitaires dans des relations intergroupes asymétriques : une application en milieu carcéral*. Unpublished Doctorat, Lille 3, Villeneuve d'Ascq.

Dubois N. *La psychologie du contrôle*. Presse Universitaires de Grenoble, Grenoble, 1987.

Dupain, P. (1998). Le "coping" : une revue du concept et des méthodes d'évaluation. *Journal de Thérapie Comportementale et Cognitive*, 8(4), 131-138.

Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), 150-170.

Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(3), 466-475.

Fontaine, O., Cottraux, J., & Ladouceur, R. (1989). *Cliniques de thérapies comportementales*. Liège: Mardaga.

Fontana, D. (1989). *Comment gérer le stress*. Paris: Mardaga.

Graziani, P., & Swendsen, J. (2005). *Le stress : Emotions et stratégies d'adaptation*. Paris: Armand Colin.

Graziani, P. L., Rusinek, S., Servant, D., Hautekeete-Sence, D., & Hautekeete, M. (1998). Validation française du questionnaire de coping "Way of coping check-list-revised" (W.C.C.-R.) et analyse des événements stressants du quotidien. *Journal de Thérapie Comportementale et Cognitive*, 8(3), 100-112.

Hautekeete, M. (1995). Sciences cognitives. Psychologie cognitive. Thérapies cognitives. *Journal de Thérapie Comportementale et Cognitive*, 5(1), 3-6.

Hautekeete, M. (1998). Principes généraux des thérapies cognitives. In B. Samuel-Lajeunesse, C. Mirabel-Sarron, L. Vera, F. Mehran & coll. (Eds.). *Manuel de thérapie comportementale et cognitive*. Paris: Dunod.

Hautekeete, M. (2001a). Comment définir un ensemble de concepts complexes : Stress, adaptation et anxiété. In P. Graziani, M. Hautekeete, S. Rusinek & D. Servant (Eds.). *Stress, Anxiété et Troubles de l'adaptation* (pp. 1-13). Paris: Acanthe/Masson.

Hautekeete, M. (2001 b). Du biologique au Psychosocial. In P. Graziani, M. Hautekeete, S. Rusinek & D. Servant (Eds.), *Stress, Anxiété et Trouble de l'Adaptation* (pp. 51-68). Paris: Acanthe/Masson.

Hautekeete, M., & Van tomme, B. (1986). Traitement de la dépression par une intervention basée sur l'association verbale. *Psychologie médicale*, 18, 733-739.

Jauvin, N., Vézina, M., Dussault, J., Malenfant, R., Bourbonnais, R., & April, M. (2003).

*Recherche sur les effets du travail en détention sur l'absentéisme au travail, la santé et la sécurité du personnel. Volet qualitatif, section B : Analyse psychodynamique des entretiens.* Québec: CLSC-CHSLD Haute-Ville-des-Rivières.

Jehel, L., Ducher, C., Paterniti, S., Louville, P., & Carli, P. (1999). Evaluation des troubles psychotraumatiques des victimes d'un attentat terroriste. Une étude prospective. *Méd Catastrophe Urg Collectives*, 2, 132-138.

Kant, I. (1864). *Critique de la raison pure* (J. Tissot, Trans. 3ème éd.). Paris: Ladrance.

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity and Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Karasek, R. A. (1998). Demand/Control model: A social emotional. and physiological approach to stress risk and active behavior development. In J. M. Stellman (Ed.), *Encyclopedia of occupational health and safety* (pp. 34.36-36.14). Genève: ILO.

Laurent, A., Chahraoui, K., & Carli, P. (2005). Les répercussions psychologiques des interventions médicales urgentes sur le personnel SAMU. Etude portant sur 50 intervenants SAMU. *Annales Médico-Psychologiques, sous presse*.

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York, N Y, US: McGraw-Hill.

Lazarus, R. S. (1973). Multimodal Behavior Therapy, Treating the Basic ID. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 156. 404-411.

Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.

Lazarus, R. S. (1999). The cognition emotion debate: A bit of history. In T. Dalgleisch & M. Power (Eds.), *Handbook of cognition and emotion* (Vol. 1). Baffins Lane. Chichester: John Willey and Sons Ltd.

Lazarus, R. S. (2000). Toward better research on Stress and Coping. *American Psychologist*, 55(6). 665-673.

Lebigot, F., & Lafont, B. (1985). Psychologie de l'épuisement professionnel. *Annales médico-psychologiques*, 143(769-775).

Levons, J.-P., & Yserbyt, J. (1997). *La psychologie sociale*. Sprimont: Mardaga.

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development<sup>1</sup> of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marck (Eds.), *Professional burnout : recent developments in the theory and research* (pp. 1-16). Washington: Taylor & Francis.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol*, 52, 397-422.

Mason, J. W. (1976). A historical view of the stress field. *Journal of Human Stress*, 6(12), 22-36.

McFarlane, A. C. (1996). Resilience, vulnerability, and the course of posttraumatic reaction. In A. B. Van Der Kolk, A. C. McFarlane & L. Weisaeth (Eds.), *Traumatic Stress: the effect of overwhelming experience on mind, body and society* (pp. 155-181). New York: Guilford Press.

Organisation Mondiale de la Santé. (1992). *CIM-10. Classification internationale des troubles mentaux et du comportement : Descriptions cliniques et directives pour le diagnostic*. Genève: OMS.

•

Paulhan, I., & Bourgeois, M. (1995). *Stress et coping : Les stratégies d'ajustement à l'adversité*. Paris: PUF.

Piaget, J. (1945). *La construction du réel chez l'enfant*. Neuchâtel, Suisse: Delachaux & Niestlé.

Piaget, J. (1947). *La psychologie de l'intelligence* (7ème éd.). Paris: Armand Colin.

Rouillon, F. (2002). Les troubles de l'adaptation : Aspects cliniques et épidémiologiques. In M. Ferreri & P. Legeron (Eds.). *Travail, stress et adaptation. L'adaptation au travail : contrainte ou fait humain*. Paris: Editions scientifiques et médicales Elsevier SAS.

Rusinek, S. (1999). Etude des schémas précoces chez des adultes et des enfants anxieux. *Revue francophone de Clinique Comportementale et Cognitive*, 3(4), 15-22.

Rusinek, S. (2004). *Réflexion sur la notion de schéma précoce*. Unpublished manuscript. Villeneuve d'Ascq.

Rusinek, S. (2006). *Soigner les schémas de pensée : Une approche de la restructuration cognitive*. Paris: Dunod.

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

Siegrist, J. (1998). Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: Theory, empirical support, and implications for prevention. In C. L. Cooper (Ed.). *Theories of organizational stress* (pp. 190-205). Oxford: Oxford University Press.

Truchot, D. (2004). *Épuisement professionnel et burnout : Concepts, modèles, interventions*. Paris: Dunod.

Truchot, D., & Badré, D. (2003). Equity and the burnout process: The rôle of helping models. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 16(4), 5-24.

Truchot, D., & Badré, D. (2004). Agressions au travail et burnout chez les travailleurs sociaux : Influence de l'auto-efficacité et du pouvoir organisationnel. *Stress et Trauma*, 4(3), 187-194.

Veniga, R. L., & Spradley, J. P. (1981). *The work/stress connection: How to cope with job burnout*. Boston: Little, Brown.



## 5.3. Annexes

### **La société nationale des transports ferroviaires.**

La SNTF est la société nationale des transports ferroviaires algériens, établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), responsable de la gestion du trafic et des lignes ferroviaires nationales. Elle est issue de la restructuration en 1976 de la SNCFA créée en 1963. Elle est spécialisée dans le transport de voyageurs et de marchandises. Son réseau s'étend sur 3572 kilomètres. L'histoire des chemins de fer d'Algérie commence le 8 avril 1857, avec un décret du gouvernement français qui autorise la construction de 1357 km de chemins de fer dans la colonie d'Algérie. Le premier chantier, démarré le 12 décembre 1859, porte sur la construction de la ligne Alger – Blida. La gestion en est confiée à une compagnie privée : la Compagnie des chemins de fer algériens. Les travaux de constructions sont également entrepris pour relier Oran à Saint-Denis-du-Sig (Sig) ainsi sur la liaison avec le port de Philippeville l'actuel Skikda et avec Constantine, mais les problèmes financiers poussent la compagnie à en interrompre les travaux et à développer la ligne d'Alger, qui sera ouverte le 8 septembre 1862. Cinq autres compagnies sont créées pour construire les lignes restantes : la Compagnie Bône-Guelma (BG), la Compagnie de l'est algérien (EA), la Compagnie Paris-Lyon-Méditerranée (PLM), la Compagnie de l'Ouest Algérien (OA) et la Compagnie Franco-Algérienne.

L'objectif des 1357 km est atteint et même dépassé, avec des tronçons construits représentant 1365 km de voie et touchant presque toutes les villes importantes d'Algérie.

Le 18 juillet 1879 une nouvelle campagne d'investissement est lancée à l'échelon national pour renforcer les lignes « d'intérêt général » avec comme objectif d'ajouter 1747 km au réseau existant. La construction de ces lignes dites « d'intérêt local » est laissée à la charge des investisseurs privés et des collectivités locales. Dans les trente ans qui suivirent, 2035 km de ligne de chemin de fer vont s'ajouter au réseau, constituant l'armature du futur réseau ferroviaire Algérien.

En 1900 la compagnie Franco-Algérienne, endettée, perd sa concession ; le même sort touche la compagnie Bône-Guelma en 1905 puis celle de l'est Algérien en 1908. À partir du 27 septembre 1912 les réseaux des compagnies en faillite passent sous le contrôle de la compagnie des Chemins de Fer Algériens de l'état (CFAE), qui s'appuie sur la compagnie survivante, la filiale Algérienne de la compagnie Paris-Lyon-Méditerranée la PLMA. Entre 1907 et 1946 une troisième campagne d'investissement ajoute 1614 km au réseau.

Le 01 juillet 0921 les lignes existantes sont réparties entre les compagnies CFAE et PLMA : ce partage dura jusqu'au 30 mai 1938, date à laquelle les lignes d' « intérêt général » des deux compagnies sont nationalisées et rattachées à la SNCF. La gestion des lignes

Algériennes est alors confiée à compter du 01 janvier 1939 à l'Office des Chemins de Fer Algériens (OCFA).

A la fin de la seconde guerre mondiale le réseau ferroviaire Algérien s'étend sur 5015 km. Le 30 juin 1959 l'Etat français et l'OCFA signent une convention créant la Compagnie des Chemins de Fer Français en Algérie (CCFA) qui devient en 1963 la SNCFA (Société Nationale des Chemins de Fer Algériens) le 31 mars 1976 à la fin de la concession de l'état Français, l'état Algérien divise la SNCFA en trois organismes restructurée et distincts :

- La SNTF, société nationale chargée de l'exploitation et de l'entretien du réseau ferroviaire
- La SNERIF, société nationale chargée du renouvellement et de l'extension du réseau ferroviaire
- La SIF, société d'engineering et de réalisation d'infrastructures ferroviaires

Cette réorganisation avait pour objectif de séparer les activités d'exploitation et d'entretien de celles du renouvellement et l'extension du réseau. Cette expérience n'a pas atteint les objectifs attendus et les deux sociétés SNERIF et SIF ont été ainsi dissoutes.

En 1980, une convention définissant les responsabilités respectives de l'état et de la SNTF a été instituée par décret N° 88-128 du 28 juin 1988. Cette convention est toujours en vigueur ; elle reprend certaines dispositions de l'ancienne convention de juin 1959 concernant l'infrastructure et la compensation de service public. Depuis Décembre 1990, la SNTF est dotée d'un statut d'Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial.

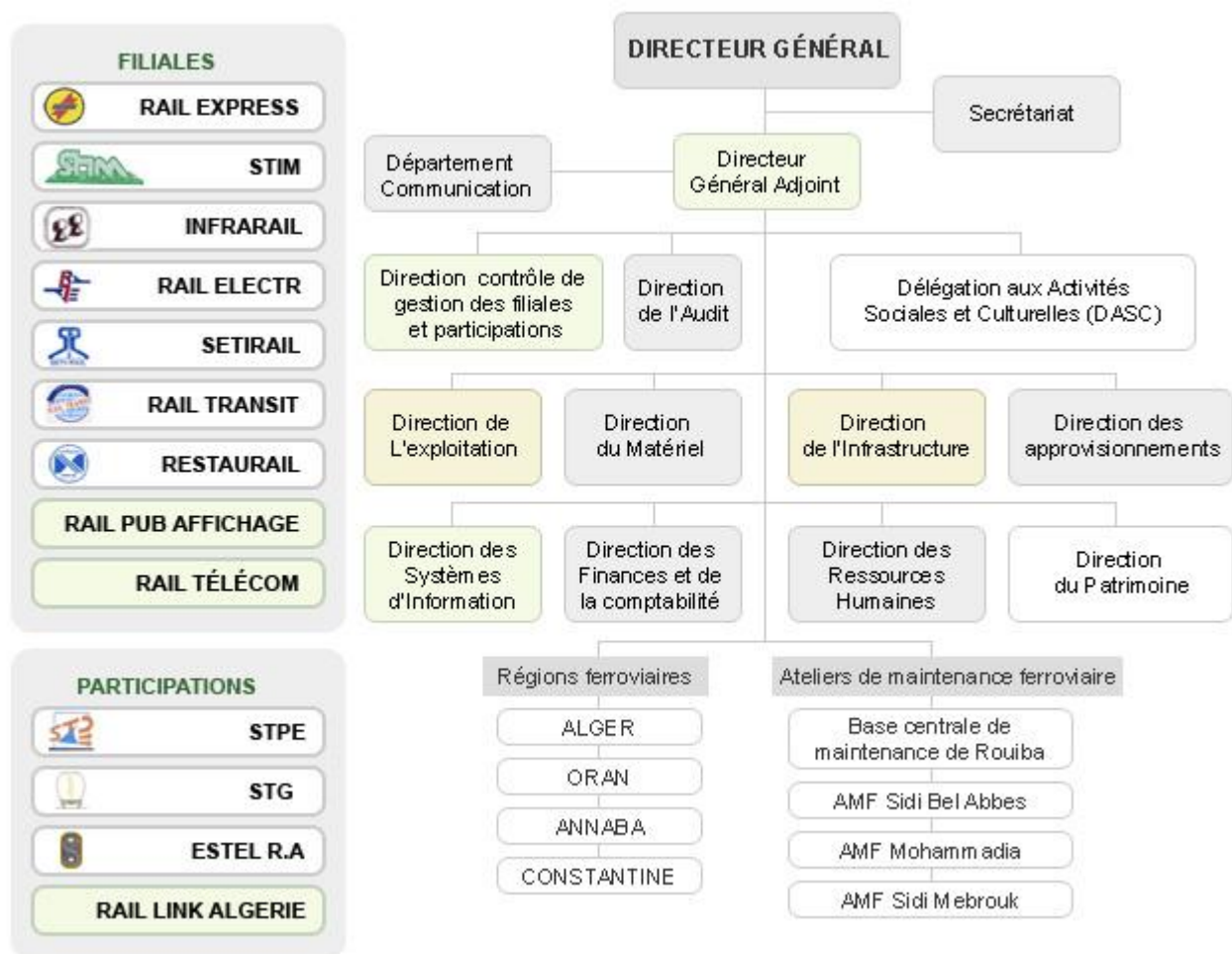
## **Organisation de la SNTF.**

Les activités de la SNTF comprennent :

- Les transports de voyageurs et des marchandises
- La gestion du réseau ferroviaire
- La gestion du patrimoine ferroviaire

La SNTF a une organisation décentralisée comprenant les organismes suivants :

- Le Siège de l'établissement intégrant la Direction Générale et les directions Centrales
- Quatre Directions Régionales (Alger, Oran, Constantine et Annaba)
- Quatre Ateliers Directeurs de Maintenance Ferroviaire
- La Délégation aux activités sociales et culturelles, structure qui sera transférée au partenaire social des élections du comité de participation (CP)



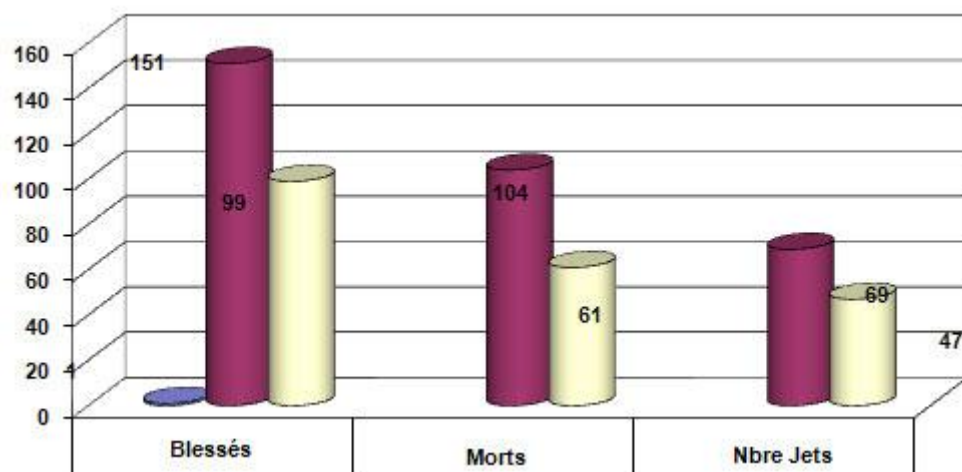
## Organigramme de la SNTF

## Statistiques des délits.

Jets de pierre :

| REGION | 2005      |                |         |           | 2006      |                |         |           | 2007 au 30/09/07 |                |         |           |
|--------|-----------|----------------|---------|-----------|-----------|----------------|---------|-----------|------------------|----------------|---------|-----------|
|        | Nbre Jets | Bris de glaces | Blesses |           | Nbre Jets | Bris de glaces | Blesses |           | Nbre Jets        | Bris de glaces | Blesses |           |
|        |           |                | Agents  | Voyageurs |           |                | Agents  | Voyageurs |                  |                | Agents  | Voyageurs |
| ALGER  | 114       | 69             | 14      | 46        | 66        | 37             | 11      | 26        | 40               | 15             | 3       | 25        |
| ANNABA | 16        | 11             | 5       | 2         | 28        | 22             | 7       | 2         | 22               | 17             | 3       | 1         |
| CONST. | 29        | 18             | 12      | 4         | 23        | 20             | 8       | 0         | 15               | 10             | 4       | 4         |
| ORAN   | 50        | 39             | 8       | 10        | 34        | 25             | 4       | 11        | 22               | 19             | 2       | 5         |
| TOTAL  | 209       | 137            | 39      | 62        | 151       | 104            | 30      | 39        | 99               | 61             | 12      | 35        |

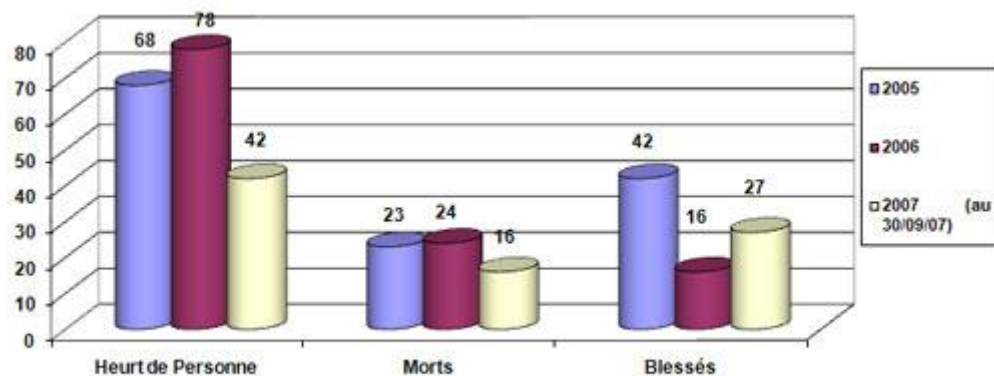
|           | 2005 | 2006 | 2007 (au 30/09/07) |
|-----------|------|------|--------------------|
| Nbre Jets | 209  | 151  | 99                 |
| Morts     | 151  | 104  | 61                 |
| Blessés   | 101  | 69   | 47                 |



Heurts de Personne :

| REGION | 2005              |       |         | 2006              |       |         | 2007 (au 30/09/07) |       |         |
|--------|-------------------|-------|---------|-------------------|-------|---------|--------------------|-------|---------|
|        | Heurt de Personne | Morts | Blessés | Heurt de Personne | Morts | Blessés | Heurt de Personne  | Morts | Blessés |
| ALGER  | 32                | 7     | 25      | 42                | 15    | 28      | 22                 | 7     | 16      |
| ANNABA | 9                 | 4     | 5       | 11                | 2     | 9       | 4                  | 2     | 2       |
| CONST  | 18                | 7     | 11      | 13                | 4     | 9       | 10                 | 5     | 5       |
| ORAN   | 9                 | 5     | 4       | 12                | 3     | 10      | 6                  | 2     | 4       |
| TOTAL  | 68                | 23    | 45      | 78                | 24    | 56      | 42                 | 16    | 27      |

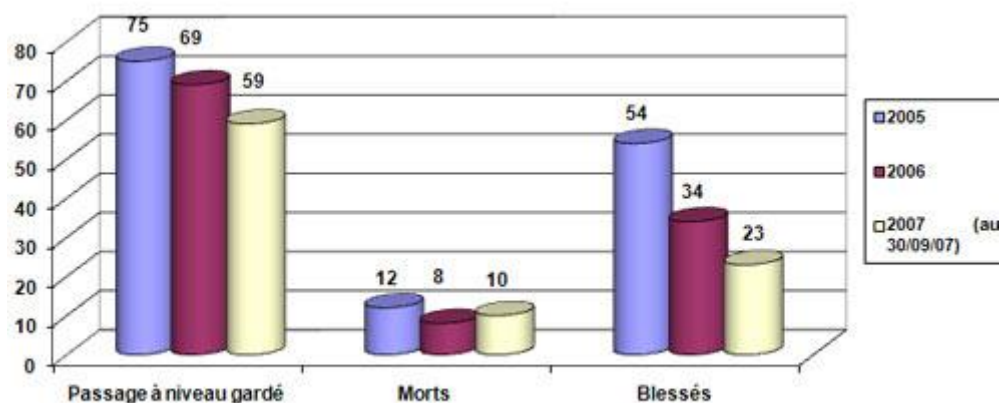
|                   | 2005 | 2006 | 2007 (au 30/09/07) |
|-------------------|------|------|--------------------|
| Heurt de Personne | 68   | 78   | 42                 |
| Morts             | 23   | 24   | 16                 |
| Blessés           | 42   | 16   | 27                 |



#### Passage à niveau non Gardé :

| REGIONS | 2005 |       |         | 2006 |       |         | 2007 au 30/09/07 |       |         |
|---------|------|-------|---------|------|-------|---------|------------------|-------|---------|
|         | PN   | Morts | Blessés | PN   | Morts | Blessés | PN               | Morts | Blessés |
| ALGER   | 16   | 1     | 13      | 15   | 4     | 3       | 14               | 4     | 4       |
| ANNABA  | 18   | 0     | 9       | 16   | 0     | 10      | 8                | 0     | 1       |
| CONST   | 25   | 9     | 21      | 15   | 0     | 11      | 24               | 5     | 9       |
| ORAN    | 16   | 2     | 11      | 23   | 4     | 10      | 13               | 1     | 9       |
| TOTAL   | 75   | 12    | 54      | 69   | 8     | 34      | 59               | 10    | 23      |

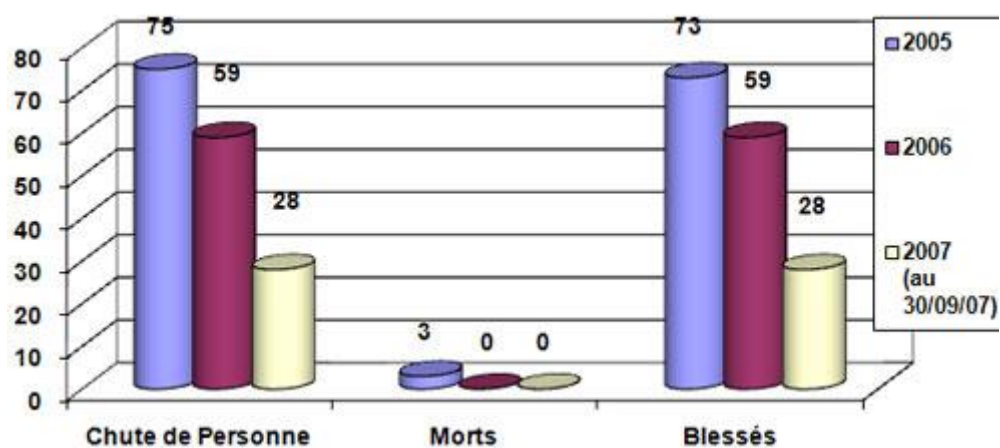
|                        | 2005 | 2006 | 2007 (au 30/09/07) |
|------------------------|------|------|--------------------|
| Passage à niveau gardé | 75   | 69   | 59                 |
| Morts                  | 12   | 8    | 10                 |
| Blessés                | 54   | 34   | 23                 |



### Chute de Personne :

| REGIONS     | 2005              |       |         | 2006              |       |         | 2007 au 30/09/07  |       |         |
|-------------|-------------------|-------|---------|-------------------|-------|---------|-------------------|-------|---------|
|             | Chute de Personne | Morts | Blessés | Chute de Personne | Morts | Blessés | Chute de Personne | Morts | Blessés |
| ALGER       | 63                | 2     | 62      | 50                | 0     | 50      | 22                | 0     | 22      |
| ANNABA      | 2                 | 0     | 2       | 1                 | 0     | 1       | 2                 | 0     | 2       |
| CONSTANTINE | 4                 | 0     | 4       | 2                 | 0     | 2       | 2                 | 0     | 2       |
| ORAN        | 6                 | 1     | 5       | 6                 | 0     | 6       | 2                 | 0     | 2       |
| TOTAL       | 75                | 3     | 73      | 59                | 0     | 59      | 28                | 0     | 28      |

|                   | 2005 | 2006 | 2007 (au 30/09/07) |
|-------------------|------|------|--------------------|
| Chute de Personne | 75   | 59   | 28                 |
| Morts             | 3    | 0    | 0                  |
| Blessés           | 73   | 59   | 28                 |

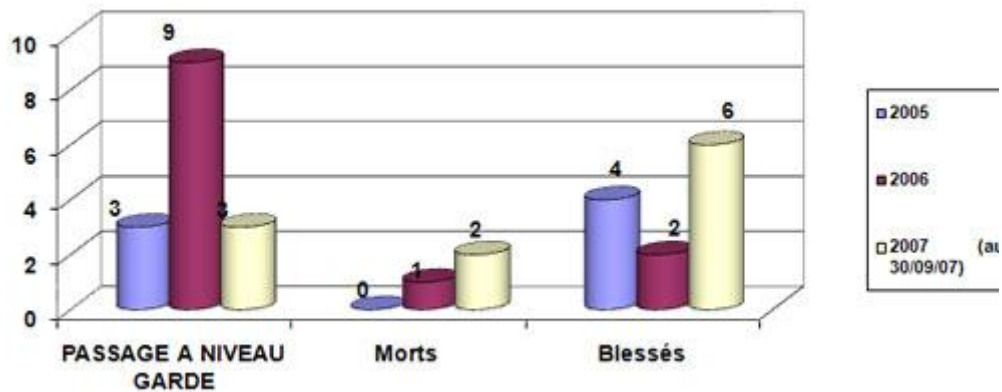


### Passage à niveau gardé :

| REGIONS | 2005 |       |         | 2006 |       |         | 2007 au 30/06/07 |       |         |
|---------|------|-------|---------|------|-------|---------|------------------|-------|---------|
|         | PNG  | Morts | Blessés | PNG  | Morts | Blessés | PNG              | Morts | Blessés |
| ALGER   | 0    | 0     | 0       | 3    | 1*    | 1       | 1                | 2     | 3       |
| ANNABA  | 1    | 0     | 0       | 0    | 0     | 0       | 0                | 0     | 0       |
| CONST   | 1    | 0     | 4       | 4    | 0     | 1       | 0                | 0     | 0       |
| ORAN    | 1    | 0     | 0       | 2    | 1     | 0       | 2                | 0     | 3       |
| TOTAL   | 3    | 0     | 4       | 9    | 1     | 2       | 3                | 2     | 6       |

(\*) Garde barrière décédé

|                        | 2005 | 2006 | 2007 (au 30/09/07) |
|------------------------|------|------|--------------------|
| PASSAGE A NIVEAU GARDE | 3    | 9    | 3                  |
| Morts                  | 0    | 1    | 2                  |
| Blessés                | 4    | 2    | 6                  |



### Evaluation du stress au travail

## JOB CONTENT QUESTIONNAIRE (Karasek)

Référence : Karasek R, Brisson C, Kawakami N et al. The Job Content Questionnaire (JCQ) : an instrument for internationally comparative assessment of psychosocial job characteristics. J Occup Health Psychol 1998; 3: 322-55

Les questions ci-dessous concernent votre travail et les relations avec votre entourage professionnel

Cocher une seule case par question

Pas du tout d'accord    Pas d'accord    tout à fait d'accord

1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.    1    2    3    4

2. Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives. 4 3 2 1
3. Mon travail me demande d'être créatif. 1 2 3 4
4. Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même. 1 2 3 4
5. Mon travail demande un haut niveau de compétence. 1 2 3 4
6. Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail. 1 2 3 4
7. Dans mon travail, j'ai des activités variées. 1 2 3 4
8. J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail. 1 2 3 4
9. J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles. 1 2 3 4
10. Mon travail demande de travailler très vite. 1 2 3 4
11. Mon travail demande de travailler intensément. 1 2 3 4
12. On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive. 1 2 3 4
13. Je dispose du temps nécessaire pour exécuter mon travail. 4 3 2 1
14. Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes. 4 3 2 1
15. Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense. 1 2 3 4



16. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard. 1 2 3 4
17. Mon travail est très « bousculé ». 1 2 3 4
18. Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail. 1 2 3 4
19. Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés. 1 2 3 4
20. Mon supérieur prête attention à ce que je dis. 1 2 3 4
21. Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien. 1 2 3 4
22. Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés. 1 2 3 4
23. Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents. 1 2 3 4
24. Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt. 1 2 3 4
25. Les collègues avec qui je travaille sont amicaux. 1 2 3 4
26. Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien. 1 2 3 4