

EFFET DU TYPE DE TÂCHES ET DU NIVEAU DE RESPONSABILITÉS SUR LE STRESS AU TRAVAIL CHEZ DES SALARIÉS D'ENTREPRISES PRIVÉES D'ABIDJAN

EFFECT OF TASKS AND RESPONSIBILITIES TYPE LEVEL ON STRESS AT BUSINESS OF PRIVATE EMPLOYEES OF ABIDJAN

YAO Yao Francis

Psychologie Sociale et du Travail
Université Félix Houphouët Boigny
(+225)58404172 - yaofrancis655@yahoo.fr

RÉSUMÉ

La présente étude de nature quantitative, vise à expliquer le stress vécu par des salariés à partir du type de tâches et du niveau de responsabilités. Elle porte sur un échantillon de 80salariés âgés de 45 à 47 ans, du genre masculin, de 6 ans d'ancienneté, mariés, de niveau d'études secondaires et supérieures issus d'entreprises privées d'Abidjan. Les sujets ont été soumis à un questionnaire comportant deux axes principaux : un relevé de caractéristiques personnelles (âge, ancienneté etc.) et l'échelle de stress de Chalvin. Les données collectées ont été traitées à l'aide du T du student.

Deux résultats se dégagent de l'étude. L'un indique que les salariés soumis aux tâches physiques sont plus stressés que ceux astreints aux tâches intellectuelles. L'autre établit que les salariés ayant des responsabilités professionnelles importantes manifestent un niveau de stress plus élevé que celui de leurs homologues assumant des responsabilités faibles.

Mots-clés :Type de tâches, niveau de responsabilités, stress au travail, salarié.

ABSTRACT

This study quantitative, seeks to explain the stress experienced by employees from the type of tasks and level of responsibility. It covers a sample of elderly 80salariés of 45-47 years masculine, 6 years of age, married, level of secondary and higher education from private companies Abidjan. The subjects were submitted to a questionnaire with two main areas: a statement of personal characteristics (age, seniority, etc.) and the Chalvin stress scale. The collected data were processed using the student T.

Two findings emerged from the study. One indicates that employees subjected to physical tasks are more stressed than those compelled to intellectual tasks. The other establishes that employees with significant professional responsibilities manifest a higher level of stress than their counterparts taking low responsibilities.

keywords: *Type of tasks, Level of responsibility, Work stress, Employee.*

INTRODUCTION

Le stress professionnel est un phénomène connu dans le monde du travail. Il constitue une préoccupation pour les gestionnaires des organisations et des chercheurs. Les statistiques provenant des différentes sources, à travers le monde (Hart, 1996), démontrent que ce phénomène n'épargne aucune organisation

Les études relatives à l'examen des facteurs de stress indiquent que ce celui est souvent lié aux mauvaises conditions de vie et de travail (BIT, 1986 ; Sordes-Ader et Tap, 2002), aux relations interpersonnelles (Stora, 1993), aux types d'activités professionnelles (Hanson, 1985 ; Tanner, 1986).

Pour cerner les contours et les effets néfastes du stress, nous examinons la situation particulière des salariés au travail. Il s'agit de démontrer que le type de tâches et le niveau de responsabilités sont des facteurs déclencheurs de stress.

La réalisation de cette étude repose sur une problématique présentant le problème de recherche et les objectifs directeurs de celle-ci. L'atteinte de ces objectifs consiste à l'élaboration d'une démarche méthodologique. Celle-ci permettra d'interpréter et de discuter les résultats.

PROBLEMATIQUE

Le travail en Afrique est dominé par des activités taylorisées et fortement mécanisées. Il est à la base de nombreuses pathologies humaines dont le stress. Celui-ci est, selon Chalvin (1991), la réaction d'un sujet vivant un syndrome d'adaptation général et un syndrome spécifique. Des auteurs comme Hellriegel et Woodman (1992) avancent que le surcoût général engendré par le stress occasionne des pertes financières évaluées à 150 milliards de dollars par année pour l'économie américaine. Dans cette même perspective, Hart (1996) déclare que le coût des maladies et de l'absentéisme dû au stress varie d'un pays à l'autre. Au Royaume-Uni, il est de 10% du produit intérieur brut (PIB). Au Danemark, il absorbe de 2,5% à 10% du produit intérieur brut (PIB).

Le stress au travail a des répercussions négatives sur la vie du salarié et celle de sa famille ainsi que sur la performance économique de l'entreprise. Ses conséquences diverses déshumanisent l'activité fortement professionnelle. L'on est passé progressivement du travail manuel au travail taylorisé, mécanisé.

Malgré ces progrès pour simplifier la tâche du travail, le problème du stress se pose avec acuité. Face à la persistance, n'est-il pas pertinent de continuer à rechercher des déterminants majeurs possibles du stress tels que les types de tâches et le niveau de responsabilités au travail.

Dans le contexte ivoirien, le type de tâches et le niveau de responsabilités nous semble jouer un rôle non négligeable dans le développement du stress. En effet, ces derniers sont astreints aux tâches routinières et mécaniques Ils sont soumis au rythme accéléré des machines de production de plus en plus sophistiquées. En outre, la mécanisation et la taylorisation poussée exigent des tâches pointues et précises qui sollicitent toute l'attention du travailleur. Dans ces entreprises, les salariés accomplissent des tâches très éprouvantes tant sur le plan physique que mental. Elles sont généralement exécutées dans de mauvaises conditions de travail. Ainsi, les types de tâches et le niveau de responsabilités paraissent plus déterminants que bien d'autres variables de l'emploi. Ils suscitent diverses réactions dont les plus fréquentes sont, entre autres, le stress

Les théories béhavioristes initiées par Watson (cf Gauthier et Tardif, 1996) confortent nos analyses. D'après elles, le comportement de l'individu dépend des stimuli de l'environnement. Ces théories s'adaptent à notre étude. Celles-ci indiquent que les stimuli présents dans l'environnement immédiat des salariés liés à leurs tâches et à leur niveau de responsabilités sont susceptibles de favoriser le stress chez eux. En effet, la nature et les caractéristiques des tâches exécutées peuvent générer le stress chez les sujets. Il en est ainsi du rythme de travail accéléré, de la complexité des sollicitations professionnelles qui exigent une concentration soutenue.

Cependant, l'intérêt des théories béhavioristes pour la présente étude mérite d'être relativisé en raison de leurs limites en ce sens que le comportement de l'homme est aussi fonction de la façon dont ce dernier se représente son environnement. Aussi, avons-nous recours aux théories cognitives dont Lewin (1972) est l'un des auteurs. Celles-ci s'attachent à étudier essentiellement les processus mentaux en œuvre pour traiter l'information concernant soi-même et le monde qui nous entoure.

La portée des théories cognitives est considérable. Celles-ci indiquent qu'un élément quelconque de notre milieu présente une double facette : l'une objective et l'autre subjective. Dans le premier cas, cet élément induit un effet réel indépendant du sujet. Dans le second, il est l'objet d'un effet subjectif découlant de la manière personnelle dont l'individu le perçoit et des interprétations qu'il en fait. Ainsi, la façon dont les salariés vivront les réalités de leur travail pourra exacerber ou amoindrir le stress qu'ils éprouveront dans leur activité professionnelle.

En s'appuyant sur ces théories, nous pouvons soutenir que le stress des salariés résulte de la manière dont ceux-ci se représentent les types de tâches et le niveau de responsabilités. Aussi, sommes nous conduit à formuler les hypothèses de travail. L'une indique que les salariés soumis aux tâches physiques sont plus stressés que ceux astreints aux tâches intellectuelles. L'autre établit que les salariés ayant des faibles responsabilités manifestent un niveau de stress plus faible que celui de leurs homologues assumant des responsabilités élevées.

La vérification de ces hypothèses repose sur une démarche méthodologique appropriée.

METHODOLOGIE

Les procédures employées pour la collecte des données sont de divers types. Elles concernent la définition opérationnelle des variables en jeu, la constitution de l'échantillon d'étude, l'élaboration et l'administration du matériel utilisé sur le terrain.

1- Définition opérationnelle des variables

Les hypothèses de travail émises mettent en évidence de deux types de variables. Il s'agit, d'une part, de deux variables indépendantes, le type de tâches et le niveau de responsabilités, d'une variable dépendante, le stress professionnel, d'autre part.

a) variables indépendantes

Les variables indépendantes sont de nature qualitative avec deux modalités chacune. La première se décline en tâches physiques et en tâches intellectuelles. La seconde se décompose en niveau faible de responsabilités et en niveau élevé de responsabilités.

Les tâches physiques se distinguent des tâches intellectuelles. Les premières sont celles couramment qualifiées de manuelles, car mettant en œuvre essentiellement une énergie physique. Les secondes concernent l'exercice prépondérant de l'intellect et mettent en jeu la réflexion, la créativité et la conception.

La seconde variable indépendante de cette étude est le niveau de responsabilités. Il présente deux états : le niveau de responsabilités élevé et le niveau de responsabilités faible. Le niveau de responsabilités est dit élevé si le sujet a des sollicitations exigeantes ou complexes tout en consacrant un volume horaire important à son travail. Par contre, le niveau de responsabilités est considéré comme faible dans la mesure où l'individu n'a que de simples sollicitations et un volume d'heures moins élevé

b) variable dépendante

La variable dépendante est de nature quantitative. Elle a trait au degré de stress ressenti par les salariés dans leur emploi. Elle est évaluée au moyen d'une échelle permettant d'obtenir des scores. Un salarié développe un stress normal ou positif si le score qu'il obtient à l'échelle de stress se situe entre 30 et 50 points. A contrario, il manifeste un stress négatif ou insuffisant lorsqu'il obtient un score allant de 20 à 30 points (insuffisance de stimulation) ou de 50 et plus (stimulation excessive).

2- la constitution de l'échantillon d'étude

Pour vérifier l'influence du type de tâches et du niveau de responsabilités sur le stress vécu par les salariés, nous avons résolu de porter l'étude sur les salariés travaillant dans les entreprises privées d'Abidjan. Le manque de base de sondage dans les structures chargées de la question nous contraint à abandonner les méthodes probabilistes pour recourir à des plans d'échantillonnage quasi-expérimentaux tel que le plan factoriel. Il consiste à faire ressortir toutes les combinaisons des modalités des variables à l'étude. Ainsi, il associe les quatre modalités des deux variables indépendantes pour aboutir aux quatre groupes expérimentaux consignés dans le tableau suivant :

Tableau I : Définition des groupes expérimentaux de l'échantillon

Niveau de responsabilités	Tâches physiques	Tâches intellectuels	Total
Faible	G ₁ N ₁ = 20	G ₂ N ₂ = 20	G ₁ N ₁ = 40
Elevé	G ₃ N ₃ = 20	G ₄ N ₄ = 20	G ₂ N ₂ = 40
Total	N ₃ = 40	N ₄ = 40	N = 80

Ce tableau indique que l'échantillon comprend 4 groupes ainsi caractérisés.

- G1 : Salariés de niveau de responsabilités faible soumis aux tâches physiques.
- G2 : Salariés de niveau de responsabilités faible soumis aux tâches intellectuelles.
- G3 : Salariés de niveau de responsabilités élevé soumis aux tâches physiques.
- G4 : Salariés de niveau de responsabilités élevé soumis aux tâches intellectuelles.

L'échantillon est composé de 80 sujets repartis en 4 groupes équivalents deux à deux par rapport à l'âge, au sexe, à l'ancienneté, au statut matrimonial et au niveau d'études. Les sujets de chaque groupe sont au nombre de 20, âgés de 45 à 47 ans, du genre masculin, ayant 6 ans d'ancienneté, mariés, de niveau d'études secondaires et supérieures

3- l'élaboration et l'administration du matériel utilisé sur le terrain

La réalisation de cette étude repose sur le questionnaire comme technique de recueil des données. Le choix de cet instrument repose, selon Chauchat (1995), Ghiglione et Matalon (1985), sur le postulat que cet instrument est le mieux indiqué en psychosociologique. Il a été conçu sur la base de plusieurs informations recueillies lors d'une enquête préliminaire et de l'échelle de stress de Chalvin (1991). Cette démarche a permis de concevoir le questionnaire. Il a été soumis à un pré-test auprès de 30 travailleurs présentant les mêmes caractéristiques que les unités de l'échantillon. Cette épreuve a permis d'obtenir la forme définitive de l'instrument qui comporte au total 20 questions. Le questionnaire est composé de 4 parties.

La première partie a trait aux informations biographiques sur l'enquêté. Elle prend en compte le sexe, le statut matrimonial, l'ancienneté, l'âge et le niveau d'études. La seconde partie du questionnaire concerne les variables de l'emploi. La troisième se rapporte aux items relatifs aux variables indépendantes : le type de tâche et le niveau de responsabilités. La quatrième partie concerne la variable dépendante, le stress au travail mesuré par l'échelle de Chalvin qui propose, pour chaque item, les quatre modalités de réponses suivantes : jamais, parfois, fréquemment, toujours.

La passation du questionnaire s'est déroulée à Abidjan (zone industrielle de Yopougon), dans les restaurants et maquis situés à proximité des entreprises où les salariés prennent leur repas. Chaque enquêté reçoit un exemplaire du questionnaire qu'il remplit sur place pour nous le remettre aussitôt.

Les données ainsi recueillies ont été dépouillées au fin d'en tirer les enseignements.

RESULTATS

La technique du T de student est utilisée pour le traitement des données collectées. Elle permet d'obtenir deux résultats sur le stress en rapport avec, d'une part, le type de tâches et d'autre part, le niveau de responsabilités.

1- Stress professionnel selon le type de tâches

L'emploi du T de student permet d'obtenir le tableau ci-dessous :

Tableau II : Comparaison des scores de stress en fonction du type de tâches des salariés.

	Tâches intellectuelles	Tâches physiques
Moyenne	40,33	59,67
Variance	38,97	61,03
Effectif	40	40
Valeur du T de student calculé = 2,11		
Significativité	P ≤ .05	

Le T de student calculé est de 2,11. Cette valeur est significative au seuil de probabilité .05. Elle révèle une différence significative entre les moyennes des deux groupes de salariés comparés.

Ainsi, le score moyen du stress est de 40,33 pour les salariés exerçant les tâches intellectuelles et de 59,67 pour ceux exerçant les tâches physiques. Les premiers sont donc moins stressés dans leur travail que les seconds.

Par conséquent, notre première hypothèse de travail qui soutient que le niveau de stress au travail est plus élevé dans les tâches physiques que dans les tâches intellectuelles est vérifiée. Ce résultat se comprend si l'on se réfère aux théories béhavioristes et cognitives. Celles-ci permettent de soutenir que les conditions qui entourent les tâches physiques diffèrent de celles qui président aux tâches intellectuelles. Les tâches physiques sont exécutées dans un environnement mouvementé : bruits, lumières trop ou faiblement éclairées, activités de gros engins etc. Elles s'accompagnent parfois de chaleur, d'odeurs. On peut donc s'attendre que ce type de tâche favorise aisément un stress biologique et psychologique.

En revanche, les tâches intellectuelles engagent fondamentalement des efforts d'ordre mental. De ce fait, elles favorisent plus facilement les céphalées, les maux de têtes, les migraines etc. Contrairement aux activités manuelles, elles nécessitent moins d'effort physique et s'exécutent généralement dans un environnement moins stressant.

En effet, les comportements d'un individu sont une réponse aux stimuli externes comme internes. Les tâches physiques et intellectuelles qui s'exécutent dans des conditions distinctes précédemment examinées débouchent sur deux niveaux de stress distincts. Les activités physiques éprouvantes qui sollicitent à l'extrême et intensément le système réactionnel du sujet, sont plus stressantes, à tout le moins plus stresstogènes que celle de nature intellectuelle. Une telle charge physique est source de fatigue biologique qui se répercute inéluctablement sur le mental du sujet quand on sait que le support de celui-ci est organique.

2- Stress professionnel selon le niveau de responsabilités

L'emploi du T de student aboutit au tableau suivant :

Tableau III : Comparaison des scores de stress en fonction du niveau de responsabilités des salariés.

Niveau de responsabilités	Responsabilités faibles	Responsabilités élevées
Moyenne	$m_1 = 36,87$	$m_2 = 63,13$
Variance	$v_1 = 39,37$	$v_2 = 60,63$
Effectif	20	20
Valeur du T de student calculé = 9,63		
Significativité	$P \leq .001$	

Le test du T de student donne une valeur de 9,63. Cette valeur est significative au seuil de probabilité .001. Elle indique une différence significative entre les moyennes des deux groupes de salariés en présence. La moyenne des scores de stress des sujets de niveau de responsabilités faible est de 36,87 et celle des salariés assumant des responsabilités élevées est de 63,13. Les premiers sont donc moins stressés dans leur travail que les seconds. Nous pouvons en déduire que notre deuxième hypothèse de travail qui stipule que le niveau de stress des salariés remplissant des responsabilités élevées est supérieur à celui de leurs homologues dont les responsabilités sont faibles est confirmée par les faibles. Les théories behavioristes et cognitives éclairent cette conclusion.

En s'appuyant sur ces théories, nous pouvons considérer que les responsabilités élevées sont plus étendues et complexes. Elles se caractérisent par la multiplicité des tâches, un volume d'heures important : passer du temps en interaction avec autrui, assister à des réunions de travail durant des heures, travailler seul voire sous pression. Ici, le salarié doit faire face à des sollicitations multiformes et exigeantes, aux délais impératifs de remise de rapport ou d'exécution de tâches. Ces responsabilités demandent d'intenses périodes de concentration, d'efforts et de réflexions. Ces efforts sont propice au développement du stress.

A l'opposé, les responsabilités faibles sont restreintes, simples et constantes. Elles comportent une tâche avec un volume horaire moins élevé. De ce fait, elles sont moins stressantes.

En somme, les réactions d'un salarié sont une réponse aux stimuli présents dans l'environnement de travail telles que les responsabilités exercées. Le niveau de responsabilités étant différent, le degré de stress ressenti par les salariés l'est également. Un stress élevé altère l'intégrité physique du salarié dont les signes les plus manifestes sont la fatigue chronique, l'insomnie, les maux de têtes, les troubles légers ou graves d'origine psychosomatiques.

DISCUSSION

Notre objectif, en entreprenant ce travail, est d'expliquer le stress au travail sur la base du type de tâches et du niveau de responsabilités chez les salariés des entreprises privées d'Abidjan.

Au terme de nos investigations, les résultats obtenus nous permettent d'atteindre cet objectif. D'une part, le stress professionnel est plus intense chez les salariés astreints aux tâches physiques que ceux accomplissant des activités d'ordres intellectuelles. D'autre part, les salariés ayant des responsabilités élevées vivent un stress fréquent à celui ressenti par leurs homologues assurant un faible niveau de responsabilités.

Le premier résultat rejoint celui rapporté par Kouamé (2008) qui indique que la nature des activités professionnelles est un déterminant significatif du stress au travail. Plus précisément, l'auteur révèle que le degré de stress ressenti dans le travail à la chaîne est plus important que celui vécu dans les tâches autonomes.

Notre première conclusion va également dans le même sens que celle de Stora (1993) qui affirme que les métiers à hauts risques sont plus stressants que ceux d'un travail sans grand danger.

En ce qui concerne notre deuxième résultat sur l'impact du niveau des responsabilités sur le stress au travail, nos vues sont confirmées par Laugaa et Schweitzer (2005). A propos des enseignants, ces auteurs font remarquer qu'en raison de leurs hautes responsabilités, ceux-ci manifestent un stress plus important que celui des corps ayant des responsabilités moindres.

L'étude de M'bra (2009) abonde dans le même sens. Analysant les réactions aux conditions de travail des ouvriers d'entreprises industrielles, l'auteur observe que ceux de ces derniers dont les responsabilités sont importantes ou complexes éprouvent un stress au travail plus important que celui de leurs homologues accomplissant des tâches simples ou de faibles responsabilités.

La présente étude sur le stress professionnel en fonction du type tâches et du niveau de responsabilités doit être perçue comme une contribution à la mise en place de mesures de prévention dans les entreprises d'Abidjan. L'intérêt d'une telle recherche est de montrer que le type de tâches et le niveau de responsabilités sont des facteurs déclencheurs de stress

CONCLUSION

Les conséquences néfastes du stress professionnel a suscité cette étude. Celle-ci vise à rendre compte du stress sous l'angle du type de tâches et du niveau de responsabilités. Les hypothèses découlant de cet objectif sont toutes confirmées.

Les conclusions de notre étude suggèrent quelques propositions en vue de réduire le stress au travail en rapport avec la nature des tâches réalisées et l'étendue des responsabilités assurées.

D'un côté, pour contenir le stress dans les limites raisonnables qualifiées de normales, les dirigeants d'entreprises sont invités à réduire la pénibilité des tâches physiques ou le sentiment que celles-ci sont difficiles. En d'autres termes, les aspects excessivement grotesques ou susceptibles de donner lieu à une perception négative chez les salariés doivent être minorés, réduits de diverses manières par leurs supérieurs hiérarchiques. Ceux-ci peuvent user de gratifications psychologiques (les compliments, les félicitations etc) Il s'agit, pour eux, de faire naître chez leurs subordonnés le sentiment d'être bien traités dans leurs tâches difficiles ou dans leurs responsabilités élevées.

D'un autre côté, la hiérarchie de l'entreprise peut aménager différentes pauses pour laisser "reposer" les nerfs du salarié pour ne pas accroître significativement le caractère stressant des tâches ou des responsabilités professionnelles assurées. Elle peut également mettre en place des activités récréatives telles que les loisirs de nature à réduire la charge physique ou mentale du travail générée par des activités professionnelles assez délicates.

En somme, c'est à une revalorisation du travail destinée à faire acquérir à celui-ci des caractéristiques psychologiques positives. Le fondement d'une telle fonction est qu'un personnel sain, qui se sent valorisé est un facteur d'efficacité au travail et de prospérité organisationnelle.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- B.I.T. (1986). *Introduction aux conditions en milieu de travail*. Genève, OIT.
- Chalvin, D. (1991). *Faire face au stress de la vie quotidienne*. Paris, EST.
- Chauchat, H. (1985). *L'enquête en psychosociologie*. Paris, PUF.
- Gauthier, C & Tardif, M. (1996)., *La pédagogie Théories et Pratiques de l'Antiquité à nos jours*. Montréal, Gaetan Morin.
- Ghiglione, R & Matalon, B. (1997). *Les enquêtes sociologiques : théories et pratiques*. Paris, Armand Colin.
- Hanson, P.D. (1985). *Les plaisirs du stress*. Montréal, Edition de l'Homme.
- Hart, G. (1996). Bilan des causes de stress chez les groupes à haut risque. Genève, B.I.T.
- Hellriegel, S. & Woodman. (1992). *Management des organisations*. Paris Bruxelles, De Boeck et Larcier.
- Kouamé, K.F. (2008). Type de tâches, responsabilités familiales, pressions sociales et stress au travail chez les ouvriers des entreprises industrielles abidjanaises. *Thèse de Doctorat unique de Psychopathologie de la vie sociale*, Université Cocody.-Abidjan.
- Laugaa, D. & Schweitzer, B. (2005). Construction et validation d'une échelle de stress spécifique pour les enseignants de l'école primaire. *Pédagogie et éducation*, 1, 13-31..
- Lewin, K. (1972). *Psychologie dynamique*. Paris, P.U.F.
- M'bra, K. F. (2009). Qualité de vie de travail et réactions des ouvriers dans les entreprises privées d'Abidjan. Vers une aliénation au travail ? *Thèse de Doctorat d'Etat* . Université Cocody-Abidjan
- Seleye, H. (1974). *Stress sans détresse*. Montréal, La presse Ltée.
- Sordes-ADER, F.&Tap, P. (2002). Précarité socio-économique et vulnérabilité, *Pratiques psychologiques*, 4, 65-67.
- Stora, J.B. (1993). *Le stress*, Paris, PUF.
- Tanner, O. (1986). *Le stress*. Amsterdam, Time life international.
- Gauthier & Tardif (0996). *La Pédagogie, Théories et Pratiques de l'Antiquité à nos jours*, Montréal, GaetanMorun.