

Evaluation des facteurs des risques psychosociaux chez le personnel administratif et technique au sein de la division de l'action sociale de la MGPAP

Factors evaluation of psychosocial risks among administrative and technical staff in the MGPAP social action division

Amina CHAKIB

Université Mohammed V, Faculté Des Lettres et des Sciences Humaines - Rabat

Chakib.amina@gmail.com

La Revue Marocaine de Psychologie - RMPSY - (27/10/2018)

www.rmpsy.com

Résumé : cet article présente une étude qui a pour objet d'évaluer les facteurs des risques psychosociaux chez le personnel administratif et technique au sein de la division de l'action sociale de la Mutuelle Générale du Personnel des Administrations Publiques, il s'agit d'un diagnostic susceptible de donner des pistes pour la prévention des risques professionnels qui touchent une grande majorité d'employés. L'étude est conduite auprès de 14 employés de la division de l'action sociale au moyen de l'observation de l'activité du travail des différents acteurs, nous avons opté pour un pré-diagnostic permettant d'identifier les situations qui posent problèmes grâce à des indicateurs que nous avons décortiqué (à l'aide d'une grille d'évaluation) au moment de nos observations de la situation et de l'environnement du travail. Ajoutant à cela des questionnaires, le premier relatif au contrôle sur la situation du travail (WOCCQ), le deuxième est la Mesure du stress et de stimulation au travail (SPPN), le dernier questionnaire concerne la mesure du stress psychologique MSP9. Les résultats montrent que les exigences contradictoires et le contrôle sur la gestion du temps représentent les conditions du travail et facteurs principales des risques psychosociaux chez le personnel de la division de l'action sociale de la MGPAP, ainsi, la moyenne du niveau du stress au travail est plus au moins élevée par rapport à la moyenne de la stimulation au travail, d'ailleurs les symptômes affectifs du stress psychologique est plus élevée par rapport aux autres symptômes (comportementales et cognitifs).

Mots clés : Conditions du travail, contraintes professionnelles, facteurs de risque, risques psychosociaux, personnel mutuelle.

Abstract: This paper presents a study aiming to evaluate the factors of psychosocial risks among administrative and technical staff in the General Mutual of the Personnel of Public Administrations in social action division. The study was designed to diagnose risk factors upon

employees and to seek a preventive strategy for those in need for help.

Fourteen employees from the social action division were selected for this study. A pre-diagnosis evaluation grid was carried out to observe the work activity of the selected employees in order to focus on the problems utilizing specific indicators in this evaluation grid and the overall work environment. Three different questionnaires were then designed depending on the outcomes of the pre-diagnosis step. The first one was concerns the control of Work Situation (WOCCQ), the second questionnaires was designed to measure the stress and stimulation at work (SPPN), while the last one was addressing the Psychological Stress Measurement MSP9. The results show that contradictory demands and control over time management represent the working conditions and main factors of psychosocial risks among the staff of the Social Action Division of the MGPAP. The average level of stress at work is higher compared to the mean of stimulation. Moreover, the emotional symptoms of psychological stress are higher compared to other symptoms (behavioral and cognitive).

Keywords: Work conditions, professional constraints, risk factors, psychosocial risks, mutual staff.

1. Introduction

Le thème des « risques psychosociaux » est depuis de nombreuses années représente un sujet de discussion dans plusieurs domaines de recherche scientifique fondamentale et appliquée vu son aspect pluridisciplinaire, il constitue un débat infini entre tous les acteurs concernés par la question de la santé au travail donc tout spécialistes ayant pour mission la prévention de l'altération de la santé au travail des différents acteurs de l'entreprise; que ce soit les psychologues du travail, responsables des ressources humaines, médecins de travail, conseillers en prévention, ergonomes, etc. Les aspects multifactoriels des risques psychosociaux et leurs facteurs variés en font d'eux un phénomène difficile à définir, à identifier et à prévenir d'où la nécessité de l'existence d'une politique globale, multidisciplinaire et participative incluant les phases d'analyse de la demande, de l'évaluation et du diagnostic et finalement d'intervention et de prévention.

Parmi les milieux professionnels concernés par la question des risques psychosociaux, le secteur mutualiste occupe une place de choix. En effet, la mutuelle générale du personnel des administrations publiques (MGPAP) a connu des changements et des transformations organisationnelles qui peuvent engendrer de nombreuses contraintes et exigences au niveau du travail. A cet effet, le personnel de la division de l'action sociale est exposé, entre autre, à une charge de travail importante (nombre de patients élevé, patients exigeants, contraintes temporelles, demandes contradictoires, etc.). Ces contraintes peuvent causer une certaine souffrance et un sentiment de mal-être qui se manifeste principalement par ce qu'on appelle les risques psychosociaux. Dans cet ordre d'idées, la présente étude vise à évaluer les facteurs des risques psychosociaux chez le personnel administratif et technique dans la division de l'action sociale de la MGPAP.

2. Importance du sujet

Les risques psychosociaux représentent des « maux » professionnels multiples et variés, ceci dit, ils touchent la santé (mentale et physique) et la sécurité des employés au travail, ajoutons à cela qu'ils sont devenus un thème incontournable pour les organisations et circulent dans les médias et les réseaux sociaux, sans nous intéresser à son étude, ses facteurs et ses effets et conséquences au court, moyen et au long terme et penser à les prévenir. Ainsi, les organisations marocaines ne sont pas épargnées par cette réalité. L'environnement organisationnel marocain regorge des situations professionnelles anxigènes pouvant porter atteinte non seulement à l'intégrité physique et psychologique de l'employé, mais encore affecté la productivité et l'image des organisations, si les dangers auxquels sont exposés les employés, ne sont pas prévenus à l'aide de l'intervention des spécialistes dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail comme citer plus haut. De ce fait, il est primordial de focaliser l'attention sur un environnement de travail sain, réunissant tous les ingrédients pouvant mettre fin aux dysfonctionnements professionnels et éradiquer le stress et les risques qui l'accompagne. En effet, celui-ci se trouve le risque psychosocial le plus répandu. D'ailleurs, le stress n'est pas un phénomène récent, on l'entend partout et on l'emploie dans divers situations sans se rendre compte de son ampleur et de sa gravité. Il est pratiquement sur toutes les lèvres et à toutes les sauces sans qu'il soit réellement pris au sérieux chez nous pour en examiner les retentissements sur la santé de ceux qui y sont exposés dans la vie de tous les jours (Boudis, 2016).

Les risques psychosociaux sont les tensions humaines potentiellement générées par la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie d'une organisation par son dirigeant, lequel est appuyé par toute personne en délégation de pouvoir (Haubold, 2011).

Par ailleurs, les RPS sont des phénomènes au cœur de l'actualité au Maroc malgré que le code du travail marocain accorde une place majeure à la santé et la sécurité au travail, mais ils demeurent mal définis car il y'a un manque d'études, dans ce cadre sauf une seule qui s'est intéressée à l'évaluation du stress chez le personnel de santé au Maroc, et plus spécialement chez le personnel médical et paramédical travaillant dans les services hospitaliers. Cette recherche avait pour objet d'évaluer les facteurs de risque et les manifestations psychosomatiques du stress et d'analyser la relation entre état de stress et caractéristiques socioprofessionnelles, facteurs de risque et manifestations psychosomatiques (Laraoui et al., 2008). Les résultats montrent que la prévalence du stress était de 21,7 %. Le sexe féminin et les paramédicaux étaient les plus atteints. Le stress était plus fréquent dans les grandes villes (Casablanca et Rabat). Les conduites de compensation étaient plus importantes chez les sujets stressés. Les facteurs de risque de stress professionnel étaient la forte demande psychologique associée à une faible latitude décisionnelle et à un soutien social insuffisant. Les facteurs paraprofessionnels prédisposant au stress comprenaient les difficultés socioéconomiques,

l'activité complémentaire d'appoint, les problèmes de transport et les personnes à charge. Cela nous incite à réaliser plus d'études sur le thème des RPS non seulement dans le domaine hospitalier ou sanitaire mais aussi, mutualiste, commercial, éducatif, social, etc.

3. Problématique et hypothèses de la recherche :

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la présente étude a pour objet d'évaluer les facteurs des risques psychosociaux chez le personnel administratif et technique au sein de la division de l'action sociale de la Mutuelle Générale du Personnel des Administrations Publiques, et de mesurer le stress et la stimulation au travail ainsi que de mettre en évidence les manifestations du stress psychologique chez les mêmes acteurs. Nous voulons à travers cette étude répondre aux questions suivantes :

- **Q1** : Est-ce que les exigences contradictoires et les contraintes temporelles, sont des facteurs des risques psychosociaux, chez le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP ?
- **Q2** : Est-ce que la confiance en avenir peut être une situation du travail, produisant les risques psychosociaux chez le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP ?
- **Q3** : Est-ce que le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe de la MGPAP a un niveau du stress au travail élevé par rapport au niveau de la motivation?
- **Q4** : Est-ce que le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP est motivé par son travail?
- **Q5** : Est-ce que les symptômes comportementaux du stress psychologique chez le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP sont les plus remarquables par rapport aux symptômes cognitifs et affectifs ?

Dans le cadre de cette recherche, nous avons expérimentés les hypothèses suivantes :

- **H1** : Nous supposons que les exigences contradictoires et les contraintes temporelles, sont les principales facteurs des risques psychosociaux, chez le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP ;
- **H2** : La confiance en avenir est un facteur des risques psychosociaux chez le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP ;
- **H3** : Nous estimons que le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP a un niveau du stress au travail plus élevé par rapport au niveau de la stimulation (motivation) au travail ;

- **H4** : La majorité du personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP sont stimulés par leur travail ;
- **H5** : Nous supposons que les symptômes comportementaux du stress psychologique sont les plus remarquables chez le personnel administratif de la division de l'action, par rapport aux symptômes cognitifs et affectifs.

4. Fondements théoriques

On présente dans cette partie les fondements théoriques de l'étude. On s'attardera, d'abord, sur les définitions des risques psychosociaux, et puis, on mettra en exergue les principaux facteurs qui les déterminent.

4.1. Définitions des risques psychosociaux au travail

Les risques psychosociaux sont des risques potentiels qui surviennent quand l'organisation du travail ne peut plus assurer l'équilibre qui garantit la santé physique et mentale des salariés (Lelong, 2009). Ils sont définis par le Ministère du Travail comme étant à l'interface de l'individu (le « psycho ») et de sa situation de travail (le « social »). On ne peut nier le caractère plurifactoriel des RPS, qui est non seulement individuel se rapportant aux relations interindividuelles, mais aussi organisationnel par rapport à l'organisation du travail.

Différentes enquêtes (Walters et Denton, 1997 ; Lorient, 2000 ou CFDT, 2001) ont montré en effet que l'étiquette de stress était d'autant plus souvent utilisée pour caractériser les difficultés éprouvées dans le travail que l'on avait affaire à un métier dont la dimension relationnelle était particulièrement investie comme motivation dans le travail, fondement de l'identité professionnelle et source de réalisation et d'épanouissement de soi.

À partir de cette réalité, on peut estimer que les risques psychosociaux sont des dysfonctionnements organisationnels ayant des effets non seulement sur la santé psychologique et mentale des individus, mais encore sur leurs relations interpersonnelles et leur motivation, et influençant particulièrement leur sécurité au travail, cela pourrait engendrer et provoquer un certain mal-être au travail (dépression, épuisement professionnel, etc).

Si on cherche la définition des RPS dans les différentes approches et modèles théoriques, on retrouve parmi eux, des définitions qui réduisent le thème des RPS dans le stress qui est souvent employé pour désigner les RPS. Or le stress n'est qu'une manifestation des RPS, d'où la définition de mot RPS par le mot stress n'est pas toujours valable. Ceci dit, le stress est le concept le plus employé dans le langage courant et le mieux défini, parfois vulgarisé au détriment de son sens (Ministère du Travail Français). Ainsi, le stress ne peut pas recouvrir tous les aspects de souffrance et de mal-être car la notion de RPS « précise surtout que la santé psychique ne peut se construire sans prendre en compte la dimension sociale du travail et des relations qui s'y nouent (Douillet et Cheray, 2008).

Les risques psychosociaux s'expliquent par les conditions d'emploi, des facteurs organisationnels et relationnels avec le fonctionnement mental. Ce qui montre que le RPS sont

des difficultés professionnels qui font donc référence aux effets possibles du travail, de son organisation, son contenu et de ses exigences sur la santé physique, psychique et sociale des salariés (Hanicotte et Paradis, 2012). Cette définition nous indique que les facteurs des RPS ne concernent pas uniquement la personnalité de l'individu ou les caractéristiques individuelles mais, également, les conditions du travail et à la façon dont celles-ci sont vécues et perçus par les travailleurs.

Par ailleurs, Le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle au Maroc, a entrepris diverses actions pour mettre en place un cadre promotionnel en matière de santé et sécurité au travail. Le nouveau code du travail a mis en place un meilleur cadre réglementaire pour améliorer la santé et à la sécurité au travail, notamment, par l'obligation de créer les comités de sécurité et d'hygiène pour les entreprises ayant au moins 50 salariés et la mise en place d'un Conseil consultatif tripartite dénommé « Conseil de médecine du travail et de prévention des risques professionnels » (Cadre réglementaire marocain de la responsabilité sociétale des organisations, réglementation marocaine en matière de santé et de sécurité au travail).

Pour conclure avec les définitions, on peut dire que, lorsqu'on parle des RPS il faut prendre en considération le terme dans sa dynamique globale, autrement dit, on doit se rendre en compte de la situation comme système où l'individu entre en relation avec les facteurs environnementaux, sociaux et organisationnels ce qui constitue un point clé pour comprendre l'émergence de ses risques, de surcroît les RPS sont la combinaison des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité. Les RPS ou les risques organisationnels recouvrent les risques professionnels qui peuvent atteindre à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés (Fournelet et al., 2008). Ils restent donc une problématique sociale reliée à une organisation pathogène du travail, d'une part, et à une responsabilité de l'individu d'autre part.

Par ailleurs, il existe plusieurs modèles qui expliquent l'émergence des risques psychosociaux au travail et illustrent les facteurs qui contribuent et aboutissent à leurs apparition. Parmi ces modèles, on trouve le modèle « Demande- Autonomie- Soutien au Travail » de Karasek et Theorell (1990) qui repose sur un constat selon lequel une situation du travail qui se caractérise par une combinaison de demande psychologique élevée et d'une autonomie décisionnelle faible, augmente le risque de développer un problème de santé physique et mentale (Vézina, 2008). Ainsi, les travaux menés sur la base du modèle de Karasek montrent que la présence de différents facteurs de risques psychosociaux sur le lieu du travail et leur combinaison ont des effets délétères sur la santé des salariés. Ce modèle s'appuie sur un questionnaire qui permet d'évaluer l'intensité de la demande psychologique à laquelle est soumis chaque salarié, la latitude décisionnelle dont il dispose et le soutien social qu'il reçoit sur son lieu du travail. Ce modèle se centre sur les exigences imposés au travailleur et sur la latitude de décision dans son travail pour pouvoir répondre à ces exigences ou demandes au travail. En outre, Siegrist (1996) a proposé un modèle appelé « Déséquilibre : Effort/Reconnaissance ». Il s'appuie sur un postulat selon lequel dans une situation du travail qui se caractérise par une combinaison d'effort élevé et de faible reconnaissance/recompose, s'accompagne de réaction sur le plan émotionnels et physiologique. Dans ce modèle deux types d'effort sont considérés (Merck, Sutter et Baggio, 2009), les efforts intrinsèques et les efforts extrinsèques ou sous-investissement.

5. Méthodologie de recherche

5.1. Echantillon de l'étude et lieu d'implantation

L'échantillon de l'étude comprend 14 administrateurs marocains. Il se compose de femmes 5 femmes et 9 hommes dont l'âge varie entre 30 et 60 ans. L'échantillon comprend des secrétaires, chefs des services, techniciens, etc. On y compte aussi 21% célibataires et 79% mariés comme cité dans le tableau plus bas. Les administrateurs travaillant dans la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la Mutuelle Générale du Personnel des Administrations Publiques qui se situe à Agdal dans la ville d Rabat

AGE	SEXE	ETAT MATRIMONIALE	FONCTION
35	Femme	Célibataire	Secrétaire
45	Femme	Mariée	Secrétaire
47	Femme	Mariée	Inspecteur adjoint
49	Femme	Mariée	Assistante du Président
42	Femme	Mariée	Chef du service du centre optique
31	Homme	Marié	Webmaster
34	Homme	Célibataire	Chef du service des cabinets de consultations médicales
35	Homme	Mariée	Responsable des affaires générales
43	Homme	Célibataire	Technicien
44	Homme	Célibataire	Technicien informaticien
48	Homme	Marié	Chef du service des cabinets dentaires
48	Homme	Marié	Chargé du service de formation
55	Homme	Marié	Chef du service administratif
57	Homme	Marié	Adjoint santé

5.2. Techniques de collecte de données

En premier lieu nous avons opté pour une démarche qualitative vu le nombre restreint de l'échantillon ainsi nous avons eu recours aux entretiens semi-directifs pour explorer et identifier les facteurs susceptibles de générer les risques psychosociaux chez les administrateurs. Ensuite, l'étude est conduite au moyen d'une batterie de questionnaires qui comprend ce qui suit:

- Le questionnaire sur le contrôle de la situation de travail WOCCQ (De Keyser et Hansez, 2000) pour le diagnostic collectif des risques psychosociaux liés au travail. Il permet de réaliser une évaluation détaillée des conditions de travail potentiellement sources de risques psychosociaux. Il se compose de 55 items regroupés en 6 dimensions : a) les ressources disponibles pour réaliser le travail (8 Items), b) les exigences contradictoires rencontrées au cours du travail (11 Items), c) les risques auxquels le travailleur peut être soumis (environnement physicochimique notamment) ou soumettre à autrui (9 Items), d) la planification du travail (7 Items), e) la gestion du temps (10 Items), f) le contrôle qu'il estime avoir ou non sur son avenir (10 Items).
- Le questionnaire de mesure du stress positif et négatif SPPN (De Keyser & Hansez, 2000) qui contient 19 items et évalue le niveau du stress négatif (11 items) et le niveau de la stimulation au travail ou stress positif (8 Items).

- c. La mesure du stress psychologique (la MSP-9) (Lemyre & Tessier 1988, 1990) qui permet à chaque individu d'évaluer lui-même la fréquence des manifestations affectives, somatiques, comportementales et cognitives qu'il éprouve quand il se dit « stressé ».

6. Résultats et interprétations

Selon le questionnaire WOCCQ, avec les 6 dimensions, nous constatons les exigences contradictoires (24,92) et la gestion du temps ou les contraintes temporelles (24,14) sont les principaux facteurs des RPS chez le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP.

En outre, on retrouve que la confiance en avenir fait aussi partie des facteurs des risques psychosociaux chez le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP à travers les résultats obtenus du questionnaire WOCCQ, et dont nous remarquons que la dimension le « confiance en avenir de son métier », est d'une moyenne de (23,21) ce qu'elle lui permet d'être classer la 3ème dimension facteurs des risques psychosociaux, après les exigences contradictoires et les contraintes temporelles . D'ailleurs, 8 employés ont un niveau de contrôle moyen sur la dimension confiance en avenir en termes de perspectives d'évolution ou de stabilité d'emploi c'est-à-dire (57,1%), par rapport à 6 personnes qui ont un niveau de contrôle faible en la confiance en avenir soit (42,9%). D'après les mêmes résultats .

D'ailleurs, les résultats confirment que le personnel administratif de la division de l'action sociale du complexe Medico Social Prince My Abdellah de la MGPAP a un niveau du stress au travail élevé par rapport au niveau de la stimulation au travail, ainsi, la moyenne du niveau du stress au travail est de (24,35) par rapport à la moyenne de stimulation au travail qui est de (21,5). Ce qui se traduit par le fait que 9 employés de la division de l'action sociale de la MGPAP ont un niveau bas en stress c'est-à-dire (64,28%) par rapport à 5 employés avec un niveau de stress moyen (35,71%). Ce qui nous permet de réaliser que la majorité du personnel administratif sont stimulés par leur travail. De ce fait (85,71%) soit 12 employés ont un niveau de stimulation élevé par rapport à (14,29%), soit 2 employés qui ont un niveau de stimulation bas.

De plus, ce sont les symptômes affectifs du stress qui sont les plus remarquables d'une moyenne allant jusqu'à (12,71) par rapport aux symptômes comportementales dont la moyenne est de (12, 57) et cognitifs (11,42). Ainsi, les symptômes comportementaux sont classés en 2^{ème} lieu avec une différence entre eux et les symptômes affectifs de 0,14. En plus (64, 28%) des employés soit 9 personnes, ont eu un niveau élevé dans les symptômes comportementaux du stress psychologique, par rapport à (35,71%) des employés soit 5 personnes ayant un niveau bas dans les mêmes symptômes.

Conclusion

Le phénomène des RPS est complexe, il touche la santé et la sécurité des employés ce affecte non seulement sa santé mentale et physique mais encore altérer la productivité de l'organisation. D'ailleurs, le lien unissant santé physique et santé mentale appelle à adopter une démarche de prévention globale au niveau des collectifs du travail, chose que le code du travail marocain a mis en incluant risques physiques et psychiques.

Le psychologue du travail et des organisations joue un rôle très important dans l'évaluation des facteurs des risques psychosociaux, car ces risques que ça soit : violence, harcèlement, épuisement professionnel, stress professionnel, peuvent créer des dysfonctionnements majeurs qui peuvent pousser la personne à souffrir de la dépression et de se suicider enfin du compte si le problème n'est pas diagnostiqué dès le début de la part d'un psychologue du travail. Et cela peut se manifester par divers manières tel que l'absentéisme, les conflits avec les collègues...

D'après notre étude, il s'est avéré que le contrôle sur les exigences contradictoires au travail, le contrôle sur la gestion du temps et le contrôle sur la confiance en avenir sont des sources majeures des risques psychosociaux selon le diagnostic collectif que nous avons effectué ce qui influence le stress au travail. Ce dernier, existe qu'on le veuille ou non, d'un niveau bas à moyen chez le personnel administratif et technique de la MGPAP, et ses symptômes sont plus d'ordre affectif que comportemental ou cognitif, raisons qui nous poussent à prendre en compte la dynamique globale de la personnalité du personnel (affectif, cognitif, social, comportemental) et de penser à établir une démarche globale d'intervention et de prévention contre les risques psychosociaux afin de les éradiquer et pour réadapter le personnel avec son environnement du travail.

Recommandations

Il faut dire que l'évaluation des facteurs des risques est une étape indispensable avant toute démarche de prévention. Ainsi, nous avons dégagés plusieurs recommandations suite à l'évaluation des facteurs des RPS d'après notre étude, et il s'est avéré qu'il va falloir penser à réduire le poids les exigences contradictoires chez le personnel administratif et technique de la MGPAP en agissant sur :

1. Le support social et la reconnaissance au travail;
2. La distinction entre ce qui est de sa responsabilité et ce qui ne l'est pas ;
3. S'assurer d'une meilleure adéquation entre les compétences et les qualifications d'une part, et la complexité du travail et le degré de savoir-faire à mettre en œuvre d'autre part ;
4. La clarification des tâches et missions à effectuer et des attentes des collègues ;
5. La Réception des ordres cohérents.

Concernant les contraintes temporelles, il faut :

1. Réorganiser les horaires du travail ;
2. La planification du travail.

Ainsi, il est primordial de se concentrer sur les aspects collectifs qui touchent à l'organisation et aux méthodes de management en vigueur dans les entreprises et les administrations. Il est également nécessaire de renforcer le rôle des acteurs de la prévention des risques professionnels, et porter une attention particulière au psychologue du travail et des organisations dont la présence est devenue obligatoires au sein des organisations et entreprises marocaine. C'est une nécessité vu les multiples activités qui mène, dans le but d'évaluer et d'agir contre les risques psychosociaux et les prévenir ainsi que de favoriser le bien-être aux employés et de promouvoir la productivité des organisations et finalement contribuer au développement du pays en agissant essentiellement sur le capital humain.

BIBLIOGRAPHIE

- Alderson M., (2004) *La psychodynamique du travail et le paradigme du stress : une saine et utile complémentarité en faveur du développement des connaissances dans le champ de la santé au travail*. Santé mentale au Québec. Vol. 29, n° 1. .
- Brochon-Schweitzer M. (2002) *Psychologie de la santé : modèles, concepts et méthodes*. Paris: Dunod.

- Brun, J.P. et Martel, J. (2003). *La santé psychologique au travail...de la définition du problème aux solutions* (Fascicule 1 : L'ampleur du problème : L'expression du stress au travail). Québec, Québec : Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail.
- Castro D. (2004) *Les interventions psychologiques dans les organisations*, édition DUNOD, Paris.
- Corréard I., Anaya P. et Brun P. (2011) *Sécurité, hygiène et risques professionnels*, édition Dunod, Paris.
- Courcy F., Savoie A., Brunet L. (2004). *Violences au travail : Diagnostic et prévention*, édition PUM, Canada,
- Dejours C., Gernet I. (2012) *Psychopathologie du travail*, collection les âges de la vie, édition Elsevier Masson, Paris.
- Doron.R, Parot F. (1991) *Dictionnaire de psychologie*, Edition « Quadrige », 2004, septembre, presses universitaires de France.
- Douillet P., Mary-Cheray Is (2008) *Agir sur le stress et les risques psychosociaux*. Travail et Changement. N°318.
- Fischer G.N. (1992) *La dynamique du social, Violence, Pouvoir, Changement*, DUNOD, Paris.
- Fischer G.N (2002) *Traité de Psychologie de la santé*, Edition DUNOD, Paris,
- Fournelet Is et al (2008) *Risque psychosocial, santé perçue et situations de travail chez les agents d'un Conseil Général*. Santé Publique. Vol. 20.
- Guiho-Bailly M.-P, Guillet D (2005) *Psychopathologie et psychodynamique du travail*. EMC-Toxicologie Pathologie 2.
- Grebot É (2008) *Stress et burnout au travail : identifier, prévenir, guérir*, Éditions d'Organisation, Paris.
- Hanicotte P., Paradis E (2012) *Prévenir les RPS dans le secteur médico-social*. Repéré à http://www.fedesap.org/fichiers/publications/prevention/GUIDES/Guide_methodologique_-_PRP_secteur_mdico-social_CHORUM_ARACT_NPDC.pdf
- Haubold B (2008) *Les risques psychosociaux : Identifier, analyser, prévenir les risques humaines*, Editions d'organisation EYROLLES, Paris.
- Hellmans C. & van de Leemput, C. (2012). *Stress et mal être au travail*, In : P. Gilbert& J. Allouche (Eds.). Encyclopédie des Ressources Humaines, 3ème édition. Paris : Vuibert.
- Karnas. G (2002) *Psychologie du travail*, Edition Que sais-je ?, Pais.
- Lelong E (2009) *Etude ergonomique du travail des aides-soignantes dans un service de soins à domicile de petite taille*. Paris : CIDES (Chorum initiatives pour le développement de l'économie sociale), 71 p. Repéré à http://cides.chorum.fr/cides/f_actus/a_1300864012401993/Etude-des-conditionsde-travail-dans-un-SSIAD.html.
- Lemoine. C (2003) *Psychologie dans le travail et les organisations- Relations humaines et entreprise*, Edition DUNOD, Paris.

- Lemyre. L, Tessier. R et Fillion (1990) *Mesure du stress psychologique (M.S.P)*, Manuel d'utilisation, Edition BEHAVIORA, Québec.
- Louche. C (2003) *Psychologie sociale des organisations*, 2ème Edition Armand Colin, Montparnasse, 75006, Paris.
- Merck B, Sutter P-É, Baggio St, Loyer Ég (2009) *Évitez le stress de vos salariés*, (dir) Landier H. Groupe Eyrolles. Edition d'Organisation. Paris.
- Moch A (1989) *Les stress de l'environnement –de la perception au stress-*, Presses Universitaires de Vincennes, Paris.
- Petit. F (1989) *Introduction à la psychosociologie des organisations*, Edition Privat, Toulouse Cedex.
- Quintard, B. (2001). Le syndrome de l'intestin irritable : un trouble fonctionnel digestif d'origine psychologique ? In M. Bruchon-Schweitzer et B. Quintard (eds), Chap. 7 (131-154). *Personnalité et maladie. Stress, coping et ajustement*. Paris : Dunod.
- Roquebrune. P., Joussemet R (1983) *Prévenir et combattre, stress –angoisse – dépression*, Edition Fernard Nathan, Paris.
- Salher B (2007) *Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail*, Lyon, ANACT.
- Sarnin P. et al (2011) *Contre les risques psychosociaux, quel débat sur l'activité. Le travail humain*. Vol.74, Bruxelles.
- Selye. H (1975) *Le stress de la vie*, Edition Gallimard, Paris.
- Vézina M (2004) *La prévention des problèmes de santé psychologique liés au travail : nouveau défi pour la santé publique*. Vol. 20.