



MEMOIRE DE MASTER

**Présentation en vue de l'obtention d'un Master académique en spécialité
« MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES »**

**L'impact du stress professionnel sur la performance
de l'entreprise**

Cas : Division Forage/SONATRACH_Alger

Élaboré par :

ABASSI Khouloud

Sous la direction :

Dr. LARRAS Chafika

Résumé :

Dans un monde de travail turbulent et fortement concurrentiel, le stress professionnel est devenu parmi les risques du travail les plus graves avec des conséquences lourdes pour les organisations et leurs employés, en vue de l'importance de ce sujet notre étude vise à analyser l'existence de relations statistiquement significatives entre le stress professionnel (milieu de travail, organisation de travail, relation interpersonnelles) et la performance de l'entreprise. Pour ce faire une étude quantitative basée sur un questionnaire a été menée auprès de 54 employés de la division forage/ SONATARCH à Alger. Les résultats obtenue montrent qu'il existe un impact significatif de stress professionnel sur la performance de l'entreprise.

Mot clés : concurrence, risques du travail, stress professionnel, performance de l'entreprise.

Abstract :

In a turbulent and highly competitive work world, occupational stress has become among the most serious work risks with serious consequences for both companies and their employees. In view of the importance of this subject, our study aims to analyze the existence of statistically significant relationships between occupational stress (work environment, work organization, interpersonal relationships) and company performance. To do this, a quantitative study based on a questionnaire was conducted among a sample of 54 employees of the drilling division/ SONATARCH in Algiers. The results obtained to show that there is a significant impact of professional stress on the company's performance.

Keywords: competition, work risks, occupational stress, company performance.

ملخص :

في عالم عمل يمتاز بالاضطراب و التنافسية العالية، أصبحت التوتر الوظيفي من اكثر مخاطر العمل التي ينتج عنها عواقب وخيمة على المؤسسات و موظفيها. نظرا لأهمية هذا الموضوع تهدف دراستنا إلى تحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوتر الوظيفي (بيئة العمل، تنظيم العمل، العلاقات الشخصية) و أداء المؤسسة. لهذا الغرض، تم إجراء دراسة كمية استنادا على استبيان مع 54 عاملا على مستوى فرع الحفر في مؤسسة سوناظراك بالجزائر العاصمة. تظهر النتائج التي تم الحصول عليها أن هناك تأثير كبير للتوتر الوظيفي على اداء الشركة.

الكلمات المفتاحية : التنافسية، مخاطر العمل، التوتر الوظيفي، أداء المؤسسة.

Remerciements

Je suis éternellement reconnaissante à ALLAH de m'avoir accordé la santé, le courage et la patience durant toutes les années de mon cursus d'étude et de m'avoir donné l'opportunité de réaliser ce travail.

Je tiens à exprimer profonde et sincère gratitude à Dr. LARRAS, d'avoir été pour moi l'exemple idéal d'un encadrant strict, patient, à l'écoute et surtout encourageant sous toutes les conditions. Sa professionnalisme, son dynamisme et sa sincérité resteront à jamais gravé dans ma mémoire. J'ai eu l'immense honneur d'être votre étudiante pendant les deux ans de cycle master et d'être votre candidate pour la réalisation de mon projet d'étude.

Je remercierai assez jamais mes chers parents, qui ont consacré tout leur vie pour me protéger et pour m'apprendre les bonnes valeurs, la persévération et la volonté de réussite.

Je remercie l'ensemble des employés de la division forage/ SONATRACH pour leur contribution dans la réalisation de notre enquête.

Je remercie mes frères et mes sœurs qui étaient et qui sont toujours là pour moi, et qui ont cru en moi

Je remercie mes chères amies qui m'ont soutenu durant la période de la réalisation de mon mémoire.

Merci à toute autre personnes ayant contribué de près ou de loin dans la réalisation de ce travail.

Table des matières

Résumé :	I
Remerciements	II
Liste des tableaux	VI
Listes des figures	VII
Liste des abréviations	VIII
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE	6
1- Revue de littérature et cadre conceptuel :	7
1-1- Revue de littérature	7
1-1-1- le stress au travail :	7
1-1-2- La performance :	12
1-1-3- Le stress et la performance	13
1-2- Cadre conceptuel	15
1-2-1- La notion de stress :	15
1-2-2- Les facteurs déterminants de stress :	15
1-2-3- Les conséquences du stress professionnel :	17
1-2-4- La mesure de stress professionnel :	18
1-2-5- La performance de l'entreprise :	19
1-2-6- Définition :	19
1-2-7- les indicateurs de la performance :	19
1-2-8- Quelques critères de mesure de la performance :	21
2- Cadre méthodologique :	22
2-1- Posture épistémologique :	22
2-2- Approche méthodologique :	23
2-3- Instruments de recherche :	23

2-3-1- Documentation :	23
2-3-3- Questionnaire :	23
2-3-4- Echelles de mesure utilisées :	24
2-3-5- Echantillonnage :	25
2-4- Traitement et analyse des données :	26
CHAPITRE II : CADRE EMPIRIQUE	28
1- Contexte organisationnel :	29
1-1 présentation de la SONATRACH :	29
1-2- Présentation de la division forage :	30
2- Résultats :	33
2-1- Validité et fiabilité du questionnaire :	33
2-1-1- Validité du questionnaire :	33
2-1-2- Fiabilité du questionnaire :	33
2-2- Description de l'échantillon d'étude :	34
2-2-1- la répartition de l'échantillon selon le genre :	35
2-2-2- la répartition de l'échantillon selon l'âge :	35
2-2-3- La répartition de l'échantillon selon la situation familiale :	36
2-2-4- La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction :	36
2-2-5- La répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnelle :	37
2-2-6- La répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle :	38
2-3- Analyser les deux variables :	38
2-3-1- Analyse de stress professionnel :	38
2-3-2- Analyse de la performance de l'entreprise:	40
2-4- Test des hypothèses :	41
2-4-1- la relation entre les variables indépendantes :	41
2-4-2- Acceptation de modèle :	42

2-4-3 la corrélation linéaire entre les variables de stress professionnel et la performance de l'entreprise :	42
2-4-4 Déterminer les coefficients de la régression linéaire :	43
2-5- Résultat de test des hypothèses :	44
3- Discussion :	45
CONCLUSION	48
ANNEXES	54

Liste des tableaux

N° du tableau	Titre	Pages
01	Dimensions, critères et exemples d'indicateurs de performance	21
02	l'échelle de mesure des items	24-25
03	les intervalles d'analyse de l'existence des variables	27
04	Statistique de fiabilité de premier axe	33
05	Statistique de fiabilité de deuxième axe	34
06	Statistique de fiabilité du questionnaire	34
07	Les moyennes et les écarts types de stress professionnel	39
08	Les moyennes et les écarts types de la performance de l'entreprise	40
09	les résultats de test VIF et de la variance pour les variables de stress professionnel	42
10	Résultats de test d'acceptation de modèle	42
11	Récapitulatif des modèles	43
12	Les coefficients de la régression linéaire	43

Listes des figures

N° de figure	Titre	Pages
01	Le modèle de l'étude	05
02	les relations entre stress et performance	08
03	organigramme de la macrostructure de la SONATRACH	29
04	Organigramme de la division forage	32
05	la répartition de la population selon le genre	35
06	la répartition de la population selon l'âge	35
07	la répartition de la population selon la situation familiale	36
08	la répartition de la population selon le niveau d'instruction	36
09	la répartition de la population selon la catégorie professionnelle	37
10	la répartition de la population selon l'expérience professionnelle	38

Liste des abréviations

SONATRACH	Société Nationale de de Transport et de la Commercialisation des Hydrocarbures
PME	Petites et Moyennes Entreprises
DRH	Direction des Ressources Humaines
SPSS	Statistical Package for the Social Science

INTRODUCTION

1-contexte de recherche:

La période actuelle est caractérisée par la compétitivité et la concurrence féroce qui dépassent les frontières à travers les innovations et les nouvelles technologies, ce qu'oblige les entreprises à s'adapter et à innover. Ceci implique la mobilisation de tout le potentiel des ressources humaines (leurs professionnalismes, leurs motivations, leurs capacités d'évoluer...etc.) (perriti, 2016) . De ce fait la gestion des ressources humaines a pour objectif d'assurer le développement et la performance des ressources humaines afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise pour se positionner dans le marché du travail et s'adapter avec ses mutations (Gintrac, 2011).

Face à ce monde turbulent les ressources humaines sont confrontées à des risques professionnels de nature variée. Ils peuvent se traduire par un accident du travail, une maladie professionnelle ou par des risques psychosociaux. Ces risques influencent d'une manière ou d'une autre la santé et le bien être des employés ainsi que leurs efficacités par rapport à l'entreprise. (Kouabéban, 2019)

Les risques psychosociaux sont progressivement devenus au cœur des enjeux économiques et sociaux de l'entreprise, et le centre d'intérêt des chercheurs pour mettre en évidence les maux causés par le travail du XXI^e siècle afin de crier une conception du travail orienté vers la performance. (Franck Brillet, 2017)

Ce dernier est devenu selon le bureau international du travail(BIT) l'un des problèmes les plus graves qui affecte non seulement la santé physique et le bien être des employés mais aussi le fonctionnement optimal des entreprises et l'économie nationale.

Dernièrement le monde entier a connu un état de stress surtout en milieu de travail, en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19. Les conséquences psychologiques de cette pandémie ont touché tous les profils dans les différents secteurs d'activité. Les salariés ont subi un sentiment d'insécurité et de peur au travail, plus que ça ils étaient dans l'obligation de surmonter les difficultés du travail en respectant les mesures barrières (port du masque, distanciation, aération... etc.), et s'adapter avec le télétravail afin d'assurer le fonctionnement optimal de leurs entreprises. (Barberousse.C, 2022)

Donc le sujet du stress professionnel est devenu au centre des préoccupations des études à causes de ces lourdes conséquences sur les employés et leurs rendements et qui affectent par la suite la performance de l'organisation.

Dans ce contexte et en vue de l'importance de ce sujet , notre recherche s'inscrit dans l'étude de l'impact du stress professionnel sur la performance des entreprises.

Pour notre cas d'étude SONATRACH est une entreprise pétrolière et gazière occupe la première place dans le classement annuel des "500 meilleures entreprises africains", et classé en tête du classement dans la région arabe en matière d'exploration durant le premier trimestre de 2022. Elle a plusieurs filiales et annexes divisés sur le territoire national. Le but de garder son avantage concurrentiel met l'entreprise face au stress qui touche ses employés aux différents niveaux hiérarchiques et qui peut affecter leurs santés et leurs performances.

2-Pertinence de la recherche :

La pertinence de la recherche présente les raisons qui amènent le chercheur à adopter l'étude et l'utilité de son travail. La pertinence de notre étude est la suivante :

Pertinence managériale :

- C'est un outil pour l'entreprise de détecter les éléments générateurs du stress chez ses employés ;
- Mesurer l'impact du milieu de travail, les conditions de travail et les relations interpersonnelles sur la performance de l'entreprise ;
- Aide à comprendre les facteurs et les enjeux du stress au travail, pour prendre des démarches préventives au futur.

Pertinence scientifique :

- Montrer l'impact du stress professionnel sur la performance de l'entreprise ;
- comprendre comment le stress professionnel peut affecter les employés qui présentent la pierre angulaire de la performance des entreprises ;
- Enrichir les études qui traitent le lien entre le stress au travail et la performance de l'entreprise.

3- La problématique :

Le but d'atteindre nos objectifs de recherches nous amène à formuler la problématique suivante:

Existent-ils un impact entre le stress professionnel et la performance de la division forage/SONATRACH ?

Pour répondre à cette problématique, il est utile d'apporter une réponse aux questions suivantes:

- 1- Est ce que le milieu du travail affecte la performance de l'entreprise?
- 2- Est ce que l'organisation du travail influencent la performance de l'entreprise ?
- 3- les relations interpersonnelles ont elles un impact sur la performance de l'entreprise ?

Pour répondre à ces questions, nous proposons les hypothèses suivantes:

H0 : il existe une relation statistiquement significative entre les facteur de stress et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur ou égal à 0,05

H1 : il existe une relation statistiquement significative entre le milieu de travail et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur ou égal à 0,05

H2: il existe une relation statistiquement significative entre l'organisation du travail et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur ou égal à 0,05

H3 : il existe une relation statistiquement significative entre les relations interpersonnelles et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur ou égal à 0,05

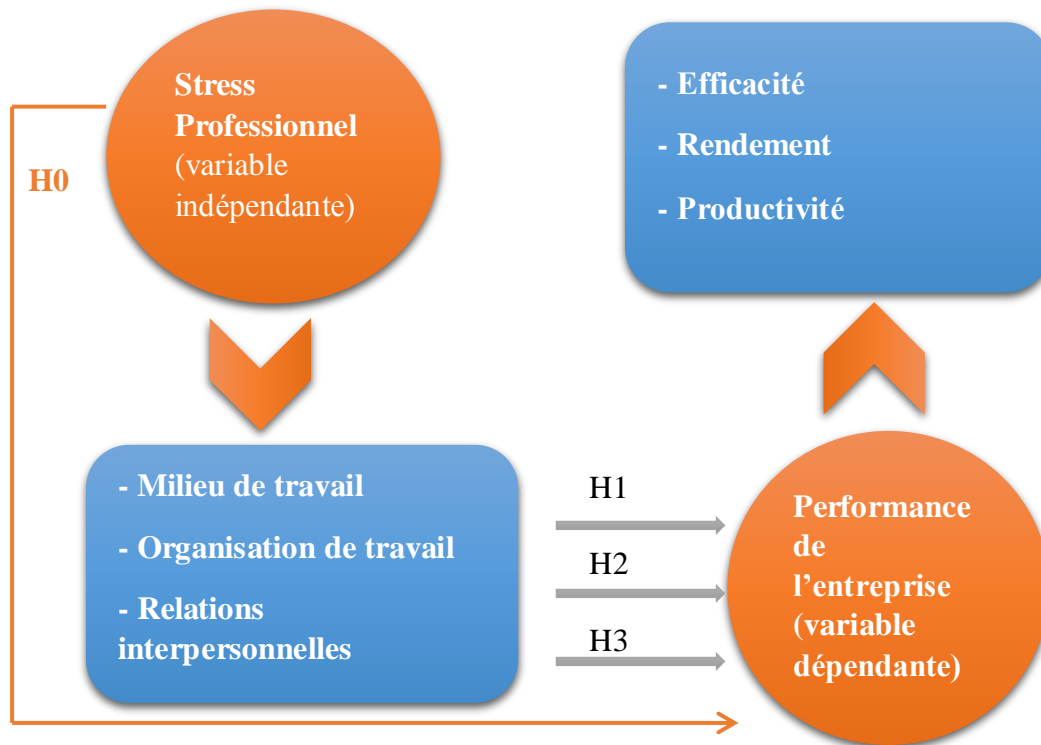
4-Démarche méthodologique :

Afin d'étudier l'impact du stress sur la performance de l'entreprise nous avons adopté une approche méthodologique adaptée à la nature de cette recherche scientifique, il s'agit d'une méthode quantitative. Pour cela des hypothèses ont été émises.

Pour tester ces hypothèses nous avons utilisé le questionnaire comme instrument de recherche.

5- le modèle de l'étude :

Figure 01 : Le modèle de l'étude



Source : Réalisé par nos soins

6- La structure de mémoire :

Ce travail est subdivisé en deux chapitres :

Le premier chapitre est consacré au cadre théorique qui contient la revue de littérature qui présente les contributions marquantes de certains auteurs et chercheurs qui ont déjà traité la même thématique ou bien les thématiques en relation avec notre sujet, le cadre conceptuel qui contient les principaux concepts liés à l'étude de recherche ainsi que la méthodologie de la recherche qui contient : le cadre épistémologique, l'approche méthodologique, les méthodes et les instruments de mesure et finalement les outils d'analyse des données.

Le deuxième chapitre porte sur le cadre empirique composé en deux parties ; une pour le contexte organisationnel, et l'autre pour l'analyse des données trouvées sur le terrain et la discussion des résultats.

CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE

Dans ce premier chapitre, nous aborderons en première partie la revue de littérature qui rassemble les différents travaux de recherches en lien avec notre champ d'investigation, ensuite nous allons présenter le cadre conceptuel qui contient les concepts de base en relation avec les deux variables de notre recherche (le stress professionnel et la performance de l'entreprise).

En deuxième partie nous allons exposer la méthodologie choisie pour mener notre recherche qui présente notre positionnement épistémologique, les méthodes et les instruments de mesure, l'échantillonnage et les outils d'analyse des données.

1- Revue de littérature et cadre conceptuel :

1-1- Revue de littérature

Dans cette partie nous présenterons la revue de littérature centrée sur les travaux réalisés autour de ces deux notions : stress professionnel et performance pour arriver aux travaux qui ont traité l'impact de stress professionnel sur la performance de l'entreprise.

1-1-1- le stress au travail :

La première utilisation du mot "stress" revient au XVII^e siècle par Robert Hooke, biologiste et physicien, dans la loi qui décrit la relation entre l'élongation d'un ressort et la force à laquelle il était soumis « stress ». Plus tard ce concept a été utilisé dans le domaine de la physiologie et de la médecine par H. Selye en 1936. Entre 1970 et 2007 le stress été l'objet de 210.000 travaux de recherche dans des différentes branches : médecine, biologie, psychologie, sociologie, économie, droit et politique. Donc le concept de stress a changé de registre, il a quitté les laboratoires et les hôpitaux et commence à intégrer d'autres domaines et devenu un enjeu social. En 2004, après des nombreuses discussions, la Confédération Européenne des Syndicats et les représentants des entreprises publiques et privées ont se mettre d'accord sur sa définition à travers la rédaction d'un accord-cadre européen sur le stress au travail, cet accord a été transposé en France en 2008 (Accord interprofessionnel sur le stress). Ces documents ont défini le stress comme « *un état accompagné de plaintes ou de dysfonctionnement physiques, psychologiques ou sociaux et qui résulte du sentiment individuel d'être incapable de combler un manque vis-à-vis des exigences ou des attentes qui reposent sur soi* » et ont décrit les bonnes pratiques que l'entreprise doit les suivre pour protéger la santé de ses employés et sa productivité. A cet

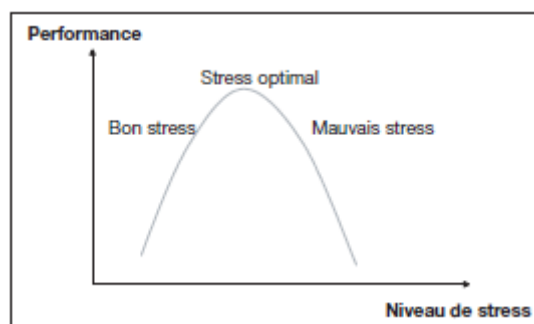
effet, plusieurs recherches sont faites pour étudier le stress et ses différents facteurs psychologiques et organisationnels (TIMSIT-BERTHIER, 2014) .

Légeron (2008) dans son article intitulé « le stress professionnel » il a évoqué plusieurs notions qui sont en relations avec le stress. Il a expliqué que le stress est devenu une réalité inquiétante au travail qui a un impact considérable sur la santé des individus(psychique et mentale) ainsi que sur l'organisation(l'absentéisme, la rotation du personnel, la perte d'innovation et la faible performance). Le stress au travail n'exclut aucun acteur de l'organisation parce qu'il touche toutes les catégories professionnelles du salariés en passant aux cadres. Après il a évoqué les deux approches du stress au travail :

- Une approche ergonomique qui défend une vision collective du stress, et qui se focalise sur les conditions de travail.
- Une approche médicale qui défend une vision individuelle du stress, et qui se focalise sur la santé mentale de l'individu.

Puis il a indiqué que le rapport entre l'intensité de stress et l'adaptation de l'individu à la situation (qui reflète son niveau de performance) n'est pas linéaire parce qu'au début le niveau de stress et le taux de performance croissent ensemble mais quand le niveau de stress continue à augmenter, la performance chute. Entre un niveau faible et un niveau extrême de stress, il existe un niveau optimal qui nous permet de réagir le plus efficacement possible face aux stressseurs professionnels. Il a bien présenté le rapport entre le niveau de stress et l'efficacité à faire face la situations stressante dans la courbe suivante d'U inversé :

Figure 02 : les relations entre stress et performance



Source : (Légeron, 2008)

Enfin, il a expliqué que le niveau élevé de stress est lié aux évolutions de l'environnement de travail qui a connu une augmentation de la pénibilité psychologique au travail. Il a affirmé aussi que les stressors psychosociaux les plus répandus pour les employés semblent être : la charge, les changements organisationnels, les frustrations (qui sont souvent traduites par la déception des attentes des individus, le manque de renforcement matériel ainsi que le manque de valorisation) et les relations et que les facteurs de stress ont pu être liés aux tâches à accomplir, au contexte de l'entreprise, à l'individu et aux relations interpersonnelles et un niveau sévère du stress professionnel sert à engendrer l'épuisement professionnel " burn-out " qui présente le résultat de l'absence d'harmonie entre l'employé et son travail, et l'une des complications les plus sévères du stress.

Kandi & Brahamia (2017) ont réalisé un travail sur le stress professionnel et conditions organisationnelles de travail. Cette étude a été effectuée à travers un questionnaire destiné aux 1538 salariés (864 du secteur privé et 674 du secteur public, 1029 hommes et 509 femmes) de différentes entreprises et administrations publiques de la wilaya de Bejaia. L'objectif de cette étude est d'évaluer les conséquences de stress professionnel sur la santé des salariés des entreprises de la wilaya de Bejaia. Les résultats de l'enquête ont démontré des niveaux élevés de stress professionnel, de mauvaises conditions de travail et un impact de stress plus important chez les personnes âgées. En effet, une corrélation positive a été observée entre l'âge et le degré de perception de stress.

Une étude descriptive transversale a été effectuée sur " le stress chez les travailleurs d'une entreprise pétrolière à Pointe-Noire, Congo-Brazzaville " dans l'objectif d'évaluer le niveau de stress au travail chez les employés d'une entreprise pétrolière. Les données ont été collectées au moyen du questionnaire Perceived Stress Scale (PSS 10) distribué auprès de 203 travailleurs. Les résultats obtenus ont montré une prévalence de stress de : 57,1% chez les travailleurs moins de 30 ans, 52,6% chez les travailleuses, 52,6% chez les expatriés, 46% chez ceux qui travaillent dans les bureaux et une corrélation significative entre la présence d'un stress modéré ou élevé et le lieu de travail ($r = -0,17$; $p = 0,015$). Donc cette recherche a expliqué que le niveau de stress trouvé chez les acteurs de cette société peut être lié à certains facteurs socioprofessionnels tels que l'âge, le sexe, la catégorie professionnelle et le lieu de travail (Ataboho & Nguissaliki, 2022).

El Midaoui & Chaouki (2020) dans leur article " Impacte du stress professionnel sur l'implication organisationnelle du salarié : le cas du personnel banquier au Maroc " ont traité la problématique suivante : dans quelle mesure le stress professionnel impacte-t-il l'implication organisationnelle du personnel banquier marocain ? à travers une étude quantitative renforcée par une modélisation par équations structurelles en se basant sur un échantillon de 235 répondants. Les résultats de cette enquête ont affirmé l'existence d'un impact significatif négatif de stress professionnel sur l'implication organisationnelle affective (qui est expliqué dans l'article comme un attachement émotionnel qui renforce chez les employés le désir de rester une partie de l'organisation) donc les employés s'attache de moins en moins à leurs banques en raison de l'absence de l'équilibre entre les efforts fournis et la récompense de ces efforts . En revanche le stress a été corrélé positivement avec l'implication organisationnelle calculée (la conscience des couts de départ de l'organisation).

Dans le même contexte Djefal, Makhlouf , & Laifaoui (2020) ont dévoilé la nature du lien entre les trois types d'engagement organisationnelle (affectif, normatif et de continuité) et le stress vécu au travail. ils ont mené une recherche de terrain au sein de l'entreprise SARL RAMDY à Bejaia auprès de 100 enquêtés. Ils ont travaillé avec deux échelles de mesure à savoir : l'échelle d'Allen et Meyer et l'échelle de stress de Karasek Theorell pour aborder l'engagement. Les résultats ont déterminé une corrélation négative significative entre l'engagement affectif et normatif et le niveau de stress et une corrélation positive entre l'engagement de continuité et le niveau de stress chez les employés.

Dans le meme sujet Benosman & Ferouani (2021) ont réalisé une recherche sur la relation entre l'engagement organisationnel et le stress professionnel auprès des travailleurs d'Algérie télécom Tlemcen à l'aide d'un questionnaire destiné à 83 salariés. Les résultats ont indiqué que l'engagement et le stress profesionnel peuvent se manifester simultanément chez les employés notamment l'engagement affectif.

D'après Kouame, et al (2021) « *le stress est un phénomène quasi permanent chez les travailleurs humanitaires du fait de leur proximité avec les populations en détresse* », ce constat était le résultat d'une étude transversale à visé descriptive et analytique sur l'évaluation du stress chez les travailleurs d'une organisation humanitaire. L'étude a été faite au sein d'une organisation internationale à vocation humanitaire dans divers projets de 3 pays africains à l'aide d'un auto-questionnaire. Les résultats ont indiqué que le niveau

de stress chez les travailleurs était de 28,13% , les supérieurs hiérarchiques représentent la plus grande source de stress avec 55% , la rédaction des rapports d'activités est l'une des situations de travail stressantes avec 50% . Il y avait pas une relation statistiquement significative entre le stress et l'âge, le sexe et l'ancienneté professionnels.

Hinson, Lawin, Assilamehou, Aguemon, Ayelo, & Fayomi (2017) ont réalisé une étude pour évaluer le stress professionnel dans une compagnie d'assurance privée au Bénin. Il s'agissait d'une étude transversale, descriptive et analytique menée chez 66 travailleurs. De cette étude il ressort que plus du quart des travailleurs ont déclaré un état de stress au travail, les effets les plus fréquemment signalées à cause de stress sont les troubles du sommeil et la tension nerveuse et un faible niveau de reconnaissance qui semble être l'un des motifs de tension au travail dans la société.

(Mhiri, 2013) a réalisé une thèse intitulée "L'impact du stress professionnel sur l'implication organisationnelle, l'absentéisme et l'intention de quitter chez les cadres " dans le but de tester la relation entre le stress professionnel et les comportements au travail auprès les cadres et comprendre les effets de stress chez cette catégorie socioprofessionnelle sur leur l'implication organisationnelle, l'absentéisme et l'intention de quitter l'entreprise. La recherche a été effectuée auprès de 1154 cadres travaillant en France à travers une étude qualitative exploratoire qui présente un préambule à une étude quantitative. L'étude qualitative a été basée sur des entretiens semi-directifs pour déterminer les conséquences comportementales et attitudinales du stress sur les cadres interrogés et l'étude quantitative a été basée sur un questionnaire de recherche. Les résultats relevés de l'étude qualitative ont déterminé les principales causes du stress chez les cadres interrogés qui sont : le rythme et la surcharge du travail, les difficultés de concilier la vie privée et la vie professionnelle, le temps passé au travail, la manque de visibilité sur la stratégie de l'entreprise, le haut niveau de responsabilité, le manque de reconnaissance des efforts et le plafonnement de la carrière. D'après les discours des répondants les conséquences principales du stress au travail sont les suivantes : le manque d'implication organisationnelle, l'absentéisme et l'intention de quitter l'entreprise.

L'étude quantitative a démontré que le stress professionnelle est positivement lié à l'implication organisationnelle et négativement lié à l'implication organisationnelle normative tandis que il est partiellement significatif avec l'implication affective . D'autre part l'étude a expliqué que le lien entre la charge de travail et le stress au travail n'est pas

significatif par contre le plafonnement de la carrière est positivement corrélé avec le stress professionnel. En outre il n'a pas de relation significative directe entre le stress avec l'absentéisme ni avec l'intention de quitter.

1-1-2- La performance :

ISSOR (2017) dans son article intitulé "la performance de l'entreprise : un concept complexe aux multiples dimensions" a défini la performance comme suit « *la performance est une notion polysémique, complexe et difficile à définir. Elle s'appuie largement sur les notions d'efficacité et d'efficience et elle est la plupart du temps centrée sur la seule dimension financière* » après il a expliqué qu'avec les changements actuels du marché de travail ou la concurrence s'exerce sur plusieurs facteurs, la performance de l'entreprise devient un concept multidimensionnel qui ne se traduit plus en termes de bénéfices ou du rendement mais en termes de différentes dimensions et de différents indicateurs de mesure relatives à la vision de l'entreprise, ses objectifs et sa stratégie.

Dans le même contexte HACHIMI (2003) a affirmé que en cette époque caractérisée par la mondialisation et l'intensification de la concurrence le terme de performance varie selon les disciplines, les critères et la perspective d'analyse visée, donc les définitions de la performance sont nombreuses et l'unanimité est loin pour déterminer la signification profonde de ce concept.

De leur part HAMHAMI & SMAHI (2012) ont réalisé une recherche sur le management de la performance et mesure de la performance globale des entreprises au sein de l'entreprise industrielle Henkel-Algerie (Ain-Temouchent), à travers l'analyse d'une série d'indicateurs (indicateurs financiers comme les indicateurs de production, indicateurs organisationnels, indicateurs de compétence, indicateurs de la satisfaction des clients, indicateurs des processus...), cette étude a suggéré un niveau de performance globale très significative notamment concernant les deux dimensions : économique et environnementale. En effet l'analyse des indicateurs économiques a montré l'efficacité de l'entreprise (la réalisation des résultats par rapport aux objectifs fixés) et sa productivité (le rapport de la production et les facteurs de production) tandis que l'analyse des indicateurs environnementaux a montré son niveau d'efficience (minimisation des ressources utilisées pour un niveau de production donné). Ces indicateurs de performance choisis ont permis de mesurer la performance de l'entreprise de manière séparée pour mieux mesurer le croisement des performances économique, sociale et environnementale.

Une autre étude a été effectuée par ABDELFADEL & SBITI (2020) sur les indicateurs clés de performance comme facteurs de succès des organisations selon le modèle de Morin (1994) qui englobe un ensemble de dimensions font une évaluation positive de la performance (l'efficacité économique, la pérennité de l'organisation, la valeur des ressources humaines, la légitimité de l'organisation). L'étude quantitative menée auprès de 38 organisations de différentes tailles et de différents secteurs au Maroc ont montré que l'efficacité économique (presque seule) qui détermine la performance de l'organisation donc plus l'entreprise est efficace plus elle est performante. Mais aussi plus elle est pérenne, plus elle est performante, tandis que la légitimité de l'organisation n'a pas un impact significatif sur la performance de l'entreprise. Quant à la valeur de RH, cette dimension n'a pas marqué un lien avec la performance dans ce modèle.

BUGANDWA, BALEMBA, & BAKOMEZA (2014) ont réalisé un article scientifique sur la satisfaction au travail et la performance organisationnelle des institutions d'enseignement supérieur dans la ville de Bukavu, l'objectif de cet article est de mesurer la relation entre le degré de la satisfaction du personnel et la performance de chacune de ces institutions. L'étude a été effectuée à travers une étude qualitative fondée sur les entretiens et une analyse factorielle basée sur un questionnaire d'enquête aux travailleurs des différentes institutions. Les résultats ont montré que la satisfaction au travail (les relations verticales et horizontales, la clarté dans la définition des objectifs de l'institution et de la rigueur dans la coordination des activités) impactent positivement la performance globale (la fiabilité, efficacité, pratique professionnelle, performance sociale et performance organisationnelle) et que plus les infrastructures nécessaires pour le travail sont disponibles plus que le travailleur soit dans un climat de travail motivant et plus il est performant.

1-1-3- Le stress et la performance

RICHARD & ERIC (2010) dans leur article intitulé "Controverse relative à la relation entre le stress et la performance au travail : recherche d'explication" ont essayé de vérifier la relation entre le stress et la performance au travail auprès de deux populations : les travailleurs de secteur hospitalier et de secteur de la restauration et documenter les effets modérateurs de l'engagement et de la satisfaction au travail. L'étude a été effectuée à l'aide d'un questionnaire auto-administré, les résultats de cette étude ont montré l'absence de relation entre le stress et la performance dans le secteur de la restauration et une relation négative chez ceux qui travaillent dans le secteur de la santé, tandis que les deux variables

modératrices (l'engagement et la satisfaction) n'ont pas pu éclairer l'ambiguïté relationnelle entre le stress et la performance.

D'après l'étude de FOURNIER (2016) sur le stress et la performance au travail en prenant les enseignants comme cas d'étude. Les résultats de la recherche quantitative ont montré que les principaux éléments sources de stress chez les enseignants sont dus aux surcharges de travail, aux mauvaises conditions de travail, aux climats scolaires, aux relations (supérieur, collègues, parents, élèves) et aux sources extra-organisationnelles. Au regard de l'analyse de ces résultats, les effets des facteurs de stress amènent à une perte d'énergie, une baisse de motivation, l'épuisement des ressources adaptatives de l'individu, la fatigue physique et morale, des tensions interpersonnelles, baisse sur la qualité du travail fourni. Donc ils provoquent un coût humain et économique (désorganisation de travail, l'absence des enseignants).

BOUBA , HAMADOU, & TSAPI (2020) ont réalisé une étude pour analyser le phénomène de stress dans les PME agroindustrielles au Caméroun et son impact sur la santé des employés et l'efficacité des PME. Une démarche de recherche hypothético-déductive a été adoptée à travers une enquête menée auprès d'une population de 250 employés dans 50 PME agroindustrielles. Les résultats obtenus ont montré qu'il existe un triple effet entre le stress professionnel, la santé des employés et la performance des PME agroindustrielles camerounaises et une relation directe entre d'une part la santé des employés et le stress et d'autre part entre la santé des employés et la performance de l'entreprise. De plus les résultats de cette étude ont expliqué que les déterminants les plus élevés du stress sont le niveau bas du salaire, la nature du contrat et la charge du travail. Ces indicateurs stressants ont émergé plusieurs conséquences sur la santé des employés tel que la dépression et l'anxiété.

Cette revue résume des recherches qui ont abordé la notion de stress professionnel ou la notion de la performance de l'entreprise ou le lien entre ces deux notions. Cette relation entre le stress professionnel et la performance de l'entreprise est rarement recherchée surtout dans le contexte algérien où la majorité des travaux se focalise uniquement sur l'impact du phénomène du stress sur les travailleurs et leur santé physique et mentale. De ce fait la valeur de notre recherche est de combler un vide de recherche celui de l'impact de stress professionnel à travers ces trois facteurs : le milieu de travail, les conditions de

travail et les relations interpersonnelles sur la performance d'une entreprise pétrolière et gazière algérienne.

1-2- Cadre conceptuel

La partie présente va déterminer et définir les concepts de la recherche.

1-2-1- La notion de stress :

Le stress au travail est devenu la maladie la plus répandue des organisations qui touche toutes les professions dans les différents niveaux et les différents secteurs, dont les psychiatres et les médecins du travail sont de plus en plus sollicités par des patients qui souffrent de ce problème. (SERVANT, PRADEAU, & SOBASZEK, 2004)

a- Définition de stress :

-Selon Eric Marlien « *le stress est une déformation liée à une contrainte extérieure et l'on doit donc distinguer l'agent du stress, ou stressor, et la réponse, ou stress proprement dit* » (MARLIEN, 2008). (GREBOT, Les pathologies au travail, 2019).

-Selon Hans Selye « *le stress est la réponse non spécifique que donne le corps à toute demande qui lui est faite* » (MARLIEN, 2008).

-Selon Lawarus et Folkman « *Le stress est une relation particulière entre la personne et l'environnement, relation qui est évaluée par l'individu comme excédant ses ressources et menaçant son bien-être* »

b- Définition de stress professionnel :

« *le stress en milieu de travail ou stress professionnel se définit comme l'ensemble du processus par lequel la personne perçoit et interprète son milieu de travail en relation avec sa capacité d'y faire face* » (DOLAN & ARSENAULT, 2009).

1-2-2- Les facteurs déterminants de stress :

les facteurs déclenchant le stress se diffèrent d'un employé à un autre et d'un milieu de travail à un autre, c'est pour cela il est pratiquement impossible de dresser une liste complète des facteurs de stress. Il est tout de même possible d'exposer un ensemble des facteurs de stress aux plans organisationnel et extraorganisationnel (DOLAN & ARSENAULT, 2009).

a- Les facteurs de stress extraorganisationnels :

Ces facteurs agissent en dehors de milieu de travail et qui ont une incidence sur l'individu. Ils sont présentés comme suit :

- facteurs d'ordre familial ;
- facteurs sociaux et économiques ;
- facteurs politiques.

b- Les facteurs organisationnels (intraorganisationnels) :

Les facteurs organisationnels se manifestent au niveau de milieu de travail, ils impactent sur l'individu sur plusieurs niveaux. Ces facteurs sont :

c- Les facteurs physiques :

Ces facteurs obligent les individus à s'adapter sur deux niveaux physique et psychologique. Les principaux facteurs de stress physiques sont :

- la lumière insuffisante ou excessive ;
- le bruit ;
- les vibrations ;
- l'espace physique disponible et l'organisation spatiale.

d- Les facteurs individuels :

Les principaux facteurs de stress individuels sont :

- la surcharge de travail ;
- les conflits de rôles ;
- l'ambiguïté des rôles ;
- les divergences avec les objectifs professionnels.

e- Les facteurs collectifs :

La qualité des relations entre les membres d'une équipe présente un facteur clé pour la santé personnelle et organisationnelle. En revanche des relations destructives ont

plusieurs effets négatifs pour le groupe et pour l'organisation. Les principaux facteurs de stress collectifs sont :

- le manque de cohésion ;
- les conflits au sein du groupe ;
- le climat du groupe ;
- la pression du groupe ;

f-Les facteurs organisationnels :

- Le climat de l'organisation : généralement le niveau de stress individuel est en relation avec le climat de l'organisation parcequ'il conditionne le comportement des individus qui la composent.
- La taille de l'organisation et son style de gestion : la taille de l'organisation et le niveau de formalisme de son fonctionnement présentent l'une des causes de stress les plus communes.
- La structure hiérarchique : dans les hiérarchies où la distribution de travail est inégale, les gestionnaires exigent des comportements qui dépassent la capacité de leurs subordonnés, ce qui génère le stress au travail.
- La technologie : les nouvelles technologies intégrées par l'organisation provoquent le stress professionnel car elles entraînent des changements aux tâches, aux rôles d'emploi, aux structures et au style organisationnel.
- Les échéances irrationnelles : le stress peut être engendré par la fixation des objectifs irréalisables dans le temps imparti (DOLAN & ARSENAULT, 2009).

1-2-3-Les conséquences du stress professionnel :

Les conséquences du stress sont regroupées en trois ensembles. Le premier ensemble s'articule autour de : l'insatisfaction au travail, faibles performances au travail, une carrière qui décline et les aspirations. Le deuxième ensemble comprend un mauvais état de santé physique et le troisième ensemble comporte un mauvais état de santé mentale (GUILLET, 2012).

Selon GREBOT (2008) Le stress a des conséquences néfastes pour l'entreprise et l'ensemble de ses employés. Il a présenté ces conséquences comme suit :

a- Conséquences sur la santé des personnes :

L'environnement professionnel peut affecter la santé des employés de façon directe à travers des conditions de travail dangereuses et en augmentant le risque des accidents, des traumatismes, de maladies respiratoires et cardio-vasculaire. Comme l'effet peut être indirecte en générant du stress chronique, de la détresse psychologique, de l'insatisfaction, des stratégies d'ajustement inadaptées et des comportements à risques.

Donc les problèmes de santé liés au travail sont principalement : les troubles musculo-squelettiques, les troubles psychologiques et le harcèlement et la violence au travail.

b- Conséquences pour l'entreprise :

L'Organisation mondiale de la Santé a dressé une liste des effets du stress dans l'entreprise. Il porte atteinte à l'entreprise en : faisant augmenter l'absentéisme, diminuant la motivation des travailleurs, influant négativement sur leur recrutement, portant atteinte aux performances et à la productivité.

1-2-4- La mesure de stress professionnel :

La mesure du stress professionnel peut se faire à travers plusieurs outils tel que : l'observation, les interviews, les questionnaires, le recueil de données organisationnelles et le recueil de données psychologiques individuelles. Généralement il existe trois approches pour mesurer le stress professionnel (STEILER & ROSNET, 2011) :

- La première approche c'est l'approche sur mesure. Cette approche se base sur la combinaison entre les outils spécifiques existant sur le sujet et les mesures spécifiques de stress professionnel en identifiant les facteurs qui déstabilisaient la santé mentale et physique d'une population bien précise.

Parmi les échelles utilisés dans cette approche : l'échelle de stress de S. Cohen (1983), l'échelle d'anxiété de C.D. Spielberger (1970) (STEILER & ROSNET, 2011).

- La deuxième approche c'est l'approche composite qui mesure le stress à travers les trois dimensions : stressors professionnels (conditions environnementales et professionnelles), contraintes (strains) et dimensions médiatrices et/ou modératrices (caractéristiques individuelles qui influencent la relation entre les stressors et les contraintes) (STEILER & ROSNET, 2011).

- Le troisième approche c'est l'approche globale. Cette approche inclut dans la mesure de stress les interviews, les questionnaires et l'observation (STEILER & ROSNET, 2011).

1-2-5- La performance de l'entreprise :

1-2-6- Définition :

-Selon Notat la performance est « *un constat officiel enregistrant un résultat accompli à un instant T, toujours en référence à un contexte, à un objectif et un résultat attendu, et ce quel que soit le domaine* » (ISSOR , 2017).

- dans le domaine de la gestion, la notion de performance a toujours été ambiguë et rarement définie d'une manière explicite. Elle est devenue utilisée en contrôle de gestion après sa transposition de son sens en anglais. Depuis les années 80 les chercheurs ont commencé à la définir et récemment cette notion a été intégrée dans la littérature managériale pour l'évaluation de la mise en œuvre par l'entreprise des stratégies annoncées de développement durable (ISSOR , 2017).

- Selon Claud Billet « *la performance est centrée sur des résultats observables et mesurables. La performance met en évidence les éléments qui paraissent essentiels de l'activité à travers des indicateurs spécifiques. Ainsi, mesurer la performance à court terme revient à choisir et à sélectionner des indicateurs de rendement et de productivité. L'objectif étant de faire ressortir le lien entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre* » (ABDELLAZIZ & BEKOUR, 2014).

1-2-7- les indicateurs de la performance :

Un indicateur est un élément d'information significative, un indice représentatif, une statistique de mesure ciblée et qui présente un résultat de la collecte des données sur un état, un phénomène observable ou sur un élément lié au fonctionnement d'une organisation (ABDELFADEL & SBITI, 2020).

Les indicateurs clés de la performance ont plusieurs typologies qui peuvent répondre à toutes les questions managériales si les piliers majeurs de la performance de l'entreprise est bien déterminé et ciblé (ABDELFADEL & SBITI, 2020).

A ce jour là, il n'y a pas ni une définition de façon intrinsèque de la performance ni sur la façon de l'évaluer. Cette situation revient au manque de connaissance sur les fondements mêmes des organisations modernes et pour cette raison la performance sera évaluée par la

qualité la quantité et la qualité des services réalisés mais en prenant en considération le cœur de métier et les objectifs de l'entreprise qui donnent une image principale de la performance à mesurer. Mais d'autres critères restent primordiaux pour la performance globale de l'entreprise. Donc on ne peut évaluer la performance d'une entreprise à l'aide de sa dimension financière seulement. Pourtant on l'évalue souvent à partir de cette seule dimension.

Dans une approche managériale et classique, la performance comporte trois idées :

- un résultat qui représente le niveau de réalisation des objectifs.
- une action qui implique une production réelle, donc un processus.
- peut être un succès, comme attribut de la performance, ce qui induit un jugement, donc de la subjectivité.

Pour d'autres chercheurs la performance de l'entreprise est définie par le processus visant à mesurer l'efficacité ou l'efficacité d'action préméditée (ABDELFADEL & SBITI, 2020).

L'évaluation de la performance de l'entreprise doit se faire au-delà de l'information financière pure. Les autres aspects sociaux, politiques, culturels et écologiques devraient aussi être intégrés. C'est pour cela que les auteurs ont proposé une méthode pratique pour mesurer les quatre dimensions de la performance organisationnelle : la pérennité qui fait référence à la stabilité et la croissance de l'entreprise (qualité du bien ou du service rendu, rentabilité financière, compétitivité), l'efficacité économique qui vise à montrer la capacité de l'entreprise à ménager ses ressources et à les utiliser autant que possible, la valeur des ressources humaines (mobilisation des employés, climat de travail, rendement et développement) et la légitimité de l'organisation auprès des groupes externes (HACHIMI, 2003).

Tableau 01 : Dimensions, critères et exemples d'indicateurs de performance

Pérennité de l'organisation	Efficience économique
<p>Qualité du produit (degré auquel le produit/service correspond aux normes des tests de qualité et aux exigences de la clientèle ; ce critère peut être mesuré par des indicateurs comme le nombre de retours et le nombre d'innovations acceptées par le marché).</p> <p>Rentabilité financière (capacité d'une organisation de produire un bénéfice ; ce critère peut être mesuré à l'aide d'indicateurs comme le rendement sur le capital investi et la marge bénéficiaire nette).</p> <p>Compétitivité (degré auquel l'entreprise conserve et conquiert des marchés ; ce critère peut être mesuré par des indicateurs comme le revenu par secteur et le niveau d'exportation).</p>	<p>Économie des ressources (degré auquel l'organisation réduit la quantité des ressources utilisées tout en assurant le bon fonctionnement du système ; ce critère peut être mesuré par des indicateurs comme le taux de rotation des stocks et le pourcentage de réduction des erreurs).</p> <p>Productivité (quantité ou qualité des biens et services produits par l'organisation par rapport à la quantité des ressources utilisées pour leur production durant une période donnée ; ce critère peut être mesuré par des indicateurs comme la comparaison des coûts avec ceux des années passées).</p>
Valeurs des ressources humaines	Légitimité de l'organisation auprès des groupes externes
<p>Mobilisation des employés (degré d'intérêt manifesté par les employés pour leur travail et pour l'organisation ainsi que l'effort fourni pour atteindre les objectifs ; ce critère peut être mesuré à l'aide d'indicateurs comme le degré d'engagement).</p> <p>Climat de travail (degré auquel l'expérience du travail est évaluée positivement par les employés ; ce critère peut être mesuré par des échelles de satisfaction et des indicateurs tels que le taux de griefs, de maladies ou d'accidents).</p> <p>Rendement des employés (valeur économique des services rendus par les employés ; ce critère peut être mesuré par des données de contrôle de la qualité).</p> <p>Développement des employés (degré auquel les compétences s'accroissent chez les membres de l'organisation ; ce critère peut être mesuré par des indicateurs comme l'augmentation des responsabilités effectives des employés).</p>	<p>Satisfaction des bailleurs de fonds (degré auquel les bailleurs de fonds estiment que leurs fonds sont utilisés de façon rentable ; ce critère peut être mesuré par le bénéfice par action).</p> <p>Satisfaction de la clientèle (jugement que porte le client sur la façon dont l'organisation a su répondre à ses besoins ; ce critère peut être mesuré par des indicateurs comme la qualité du service à la clientèle).</p> <p>Satisfaction des organismes régulateurs (degré auquel l'organisation respecte les lois et les règlements qui régissent ses activités ; ce critère peut être mesuré par des indicateurs comme le nombre d'infractions aux lois et aux règlements établis).</p> <p>Satisfaction de la communauté (appréciation que fait la communauté élargie des activités et des effets de l'organisation ; ce critère peut être mesuré par des indicateurs comme le nombre de plaintes des citoyens, les accidents ou les crises environnementales et le nombre d'emplois créés dans la communauté).</p>

Source : (HACHIMI, 2003)

Donc la mesure de la performance d'une entreprise se réfère à sa manière de fonctionnement, sa planification, sa processus d'adaptation et d'intégration et d'animation, et à sa flexibilité externe et son orientation sociale (HACHIMI, 2003).

1-2-8- Quelques critères de mesure de la performance :

- L'efficience :

Selon la littérature on distingue trois types d'efficience : efficience allocative qui mesure le degré d'exploitation des gains potentiels réalisés par le système d'échange, efficience

dynamique qui mesure la croissance de la productivité dans le temps grâce aux technologies et les innovations de l'entreprise, efficacité-x qui s'appuie sur cinq éléments : la rationalité sélective, l'individu, l'effort discrétionnaire, la zone d'inertie et l'entropie organisationnelle (HACHIMI, 2003).

A côté de ces trois types d'efficacité, un autre type a été distingué c'est l'efficacité opérationnelle qui fait référence aux résultats réalisés dans les ressources limitées des participants au système en ce qui concerne le temps et les coûts.

- L'efficacité :

Il ya plusieurs types d'efficacité : l'efficacité technique qui se définit généralement au niveau de l'entreprise, efficacité d'échelle qui se réduit à la moyenne des performances ex et post constaté par l'entreprise, efficacité allocative qui mesure le coût de production pour x facteur de production et l'efficacité sociale.

- La rentabilité :

Ce concept fait référence à l'atteinte par l'entreprise, de ses objectifs de maximisation des profits. Il s'agit du rendement sur le capital investi.

- La productivité :

Elle représente la quantité de ce qui est créé par unité de facteur de production utilisée. Il y a trois types d'indicateurs de la productivité : les ratios classiques, le niveau de qualité et le professionnalisme.

2- Cadre méthodologique :

Dans cette partie nous allons présenter la démarche méthodologique suivie pour mener notre recherche. Pour ce faire, notre posture épistémologique, l'approche méthodologique, la méthode de collecte des données, les instruments de mesure et finalement les outils d'analyse des données seront présentés.

2-1- Posture épistémologique :

Notre recherche s'inscrit dans une posture épistémologique positiviste de type hypothético-déductive « *qui démarre avec une problématique et des questions et se transforme en hypothèses qui vont être testées par la suite* » (DEHBI & ANGAD, 2019).

Le terme hypothético- déductif reflète aussi une démarche qui se base sur des propositions hypothétique pour arriver à des conséquences logiques (DEHBI & ANGAD, 2019)

2-2- Approche méthodologique :

Pour mener à bien notre étude, nous avons adopté une démarche quantitative compte tenu de la nature de notre problématique qui vise à tester plus à comprendre.

Donc nous avons choisi cette démarche pour deux raisons principales :

1- Parce qu'il s'agit de mesurer l'impact de la variable indépendante (le stress) et la variable dépendante (la performance), donc un traitement statistique des données est indispensable.

2- les études antérieurs et les recherches scientifiques qui sont faites autour du présent sujet ont adopté la même démarche méthodologique .

« L'approche quantitative suit principalement la méthode scientifique de confirmation, car elle est axée sur le test des hypothèses et les tests théoriques. Cette logique considère qu'il est primordial d'énoncer les hypothèses, puis de les tester avec des données empiriques pour vérifier si elles sont confirmées ou infirmées » (DEHBI & ANGAD, 2019).

2-3- Instruments de recherche :

2-3-1- Documentation :

Pour effectuer notre travail de recherche, nous avons consulté plusieurs ouvrages, thèses, articles scientifiques qui sont disponibles au niveau de notre école ou dans la plateforme de SNDL (Système Nationale de Documentation en Ligne) et d'autres plateformes de recherche.

2-3-3- Questionnaire :

Afin de recueillir des informations pertinentes et suffisantes pour notre recherche, nous avons utilisé un questionnaire (annexe 01) qui a été destiné à notre population d'étude .

Notre questionnaire comprend deux parties :

- La première partie porte sur les données personnelles et fonctionnelles de notre échantillon (le genre, l'âge, la situation familiale, le niveau d'instruction, la catégorie socioprofessionnelles et l'expérience professionnelle).

- La deuxième partie contient les axes du questionnaire, le premier axe aborde les facteurs déclenchant le stress au travail ou nous avons posé 11 questions par rapport aux 3 facteurs de stress : le milieu de travail, l'organisation de travail et les relations interpersonnelles. Tandis que le deuxième axe porte sur la performance de l'entreprise ou nous avons posé 8 questions par rapport aux critères de mesure de la performance.

2-3-4- Echelles de mesure utilisées :

Afin de mesurer nos variables, notre questionnaire était composé d'items basés sur une échelle de Likert numérotée de 5 = toujours à 1 = jamais.

- Les items que nous avons utilisés sont issus de la littérature spécialisée et présentés dans le tableau suivant :

Tableau 02 : l'échelle de mesure des items

Variabiles	Echelles de mesure	Auteurs
les facteurs déclenchant le stress au travail		
Milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Vous trouvez que l'atmosphère du travail est motivante ? - Le lieu de travail est-il bien aménagé ? - Votre milieu de travail vous assure l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle 	(kandi & brahamia, 2017), (ataboho & nguissaliki, 2022) , (Mhiri, 2013)
organisation de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Votre plan de charge correspond-il à vos responsabilités ? - Le plan de charge est-il réparti selon les qualifications des employés ? - Les instructions de travail sont-elles organisées et bien définies ? - Votre travail est-il reconnu par votre supérieur ? 	(kandi & brahamia, 2017), (Légeron, 2008) , (Hinson, Lawin, Assilamehou, Aguemon, Ayelo, & Fayomi, 2017), (Mhiri, 2013)
Relations interpersonnelles	<ul style="list-style-type: none"> - La communication interne est-elle primordiale au sein de votre entreprise ? - Votre relation avec vos collègues influe-elle positivement sur la qualité de votre travail ? - L'esprit d'équipe est-il présent dans le travail ? 	(Légeron, 2008) , (FOURNIER, 2016)

	- Avez-vous des conflits avec les employés de votre entreprise ?	
la performance de l'entreprise		
Efficacité	- Y-il un équilibre entre vos attentes professionnelles et les objectifs de l'entreprise ? - Existe-t-il un lien étroit entre l'atteinte des objectifs et le respect des délais ? - Les résultats obtenus sont-ils en adéquation avec les objectifs fixés ?	(ISSOR , 2017) , (HAMHAMI & SMAHI, 2012) ,
Rendement	- L'entreprise réussit-elle à impliquer ses collaborateurs pour un meilleur rendement ? - Les résultats réalisés par l'entreprise sont-ils en adéquation avec vos efforts fournis ? - Pensez-vous que l'entreprise utilise toutes les ressources dont elle dispose pour l'atteinte de ses objectifs ?	(ISSOR , 2017) , (ABDELFADEL & SBITI, 2020) ,
Productivité	- Le taux de productivité est-il en adéquation avec le nombre d'heures de travail ? - Lors de la crise sanitaire (COVID-19) l'entreprise a-t-elle honoré ses engagements envers ses partenaires et clients ?	(HAMHAMI & SMAHI, 2012)

Source : élaboré par nos soins

2-3-5- Echantillonnage :

Notre enquête a visé l'ensemble des travailleurs de la division forage\SONATRACH qui sont de nombre de 160 employés.

Le questionnaire a été distribué en face à face auprès des employés par notre tuteur de stage, nous avons récupéré en tout 54 questionnaires avec des réponses complètes sans exclure aucun questionnaire.

De ce fait notre échantillon présente 33,75% de l'ensemble des employés de la division forage\SONATRACH.

2-4- Traitement et analyse des données :

Après l'administration du questionnaire et la collecte des données, nous avons passé à l'analyse de ces données et l'interprétation des analyses retenues à l'aide du logiciel IBM SPSS (logiciel d'analyse des données statistiques) version 20.

Pour effectuer notre analyse nous avons utilisé les outils statistiques suivants :

-Le coefficient d'Alpha de Chronbach :

Pour mesurer la fiabilité ou bien l'homogénéité des questions qui composent le questionnaires. Sa valeur varie entre 0 et 1 et plus que cette valeur s'approche de 1, plus l'ensemble des questions est cohérent.

- Le pourcentage et la fréquence :

Pour cerner les caractéristiques personnelles et fonctionnelles de notre échantillon d'étude.

- La moyenne :

Pour mesurer l'existence de nos variables (les stress professionnel et la performance de l'entreprise) dans l'entreprise.

- L'écart type :

Pour mesurer la dispersion des réponses de nos enquêtés par rapport aux variables de notre étude.

- L'étendue :

Pour déterminer les intervalles de degré d'accord (très élevé, élevé, moyen, bas, très bas) en suivant les étapes suivantes :

- Calculer l'étendue : (valeur la plus élevée - valeur la plus basse / le nombre de degret de l'échelle) $(5-1= 4) / 5$

- Ajouter l'étendue (0,8) à la valeur la plus basse (1). Donc les intervalles deviennet comme suit :

Tableau 03: les intervalles d'analyse de l'existence des variables

Echelle de mesure	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
intervalles	[1_1,8[[1,81_2,6[[2,61_3,4[[3,41_4,2[[4,21_5[
Degré d'accord	très élevé	élevé	moyen	bas	très bas

Source : réalisé par nos soins

- Anova 1 facteur :

Pour tester l'impact des variables indépendante sur la variable dépendante.

- la régression linéaire multiple :

Pour mesurer l'impact de stress professionnel (milieu de travail, organisation de travail, relations interpersonnelle) sur la performance de l'entreprise.

CHAPITRE II : CADRE EMPIRIQUE

Dans ce chapitre nous allons présenter notre contexte organisationnel qui est la présentation de notre entreprise d'accueil (la division forage / SONATRACH), puis nous allons analyser les données obtenus de notre enquête par questionnaire et discuter les résultats.

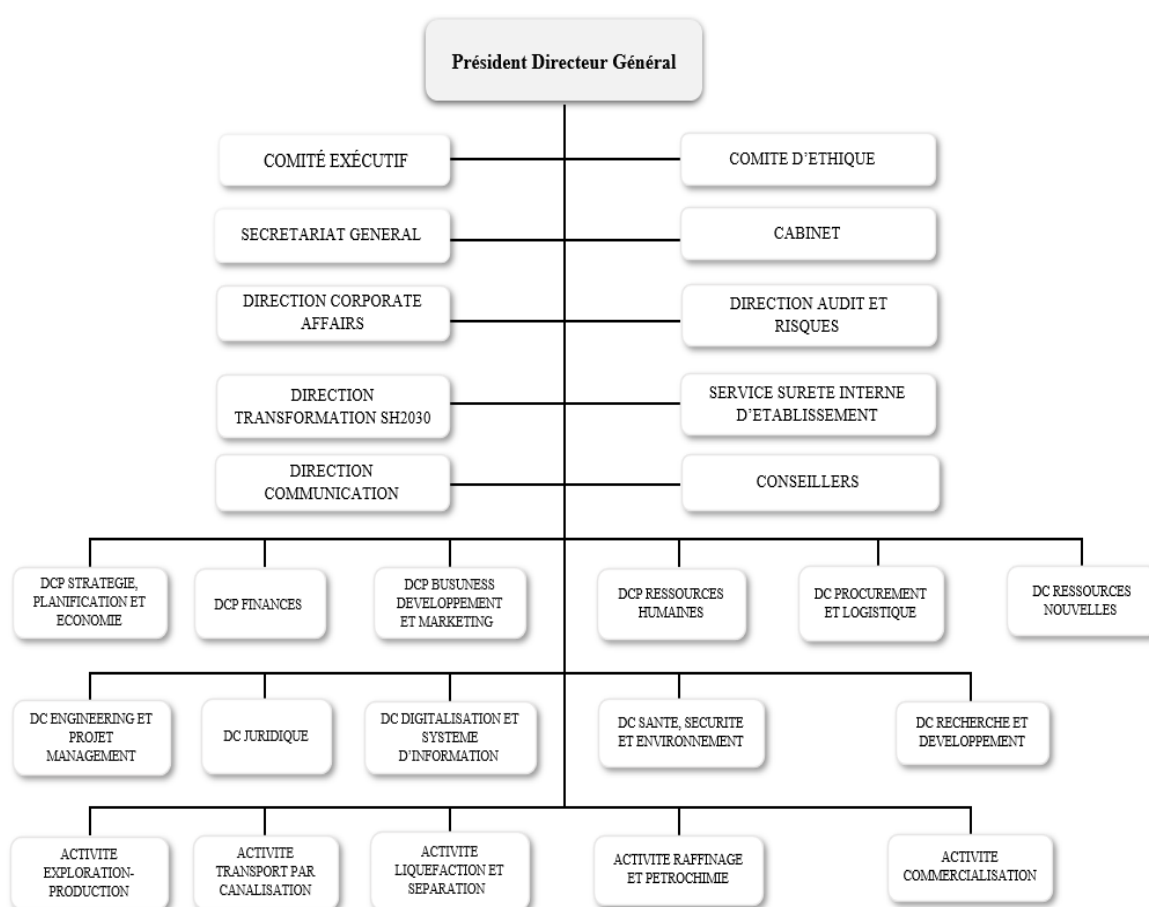
1- Contexte organisationnel :

Cette partie présente une vision généralisée sur notre entreprise d'accueil division forage/ SONATRACH

1-1 présentation de la SONATRACH :

C'est une société algérienne créée en 1963 par le décret n°63/491. SONATRACH (la société nationale de transport et de la commercialisation des hydrocarbures) est une entreprise publique économique à caractère industriel et commercial. Son objectif était de réaliser un oléoduc qui relie Hassi Messaoud et Arzew.

Figure 03: organigramme de la macro-structure de la sonatrach



Source : Document interne à SONATRACH

1-2- Présentation de la division forage :

Sous la hiérarchie des structures Opérationnelles et la direction La Division Forage a été créé en 1987 sous l'autorité de la Branche des Hydrocarbures. En lui attribuant le rôle du maître d'œuvre, sa mission essentielle est la supervision et la conduite de toutes les opérations liées au Forage. Elle a la responsabilité de réaliser de « bons puits » dans des délais courts et à moindre coût, en respectant la réglementation en matière de qualité, environnement et sécurité.

La structure de la division Forage

La Division Forage est organisée comme suit :

- Une Direction Engineering et Programmes
- Une Direction Procurement Forage et Puits
- Une Direction des Opérations
- Une Direction Mud Logging
- Une Direction Gestion du Personnel
- Une Direction Finances et Contrôle de Gestion
- Un Département juridique
- Un Département HSE
- Un Département information et technologies

Mission essentielles de la division Forage

La Division Forage a pour missions essentielles :

- La planification et la préparation des sites de forage ;
- La programmation des affectations des appareils de forage ;
- La réalisation des programmes d'engineering de forage ;
- L'approvisionnement et la gestion du matériel, des outils et des équipements spéciaux ;

- L'acquisition ainsi que la mise en place des infrastructures et des moyens de transport ;
- La recherche et le développement de nouvelles techniques de forage ;
- L'ordonnancement, la supervision et le contrôle de la réalisation des études, des ouvrages et des services connexes
- Le contrôle de l'application de la législation et de la réglementation relatives à l'environnement en matière d'opérations de forage par les partenaires de la Société ;
- Le suivi et le contrôle des performances et de la qualité des opérations de forage ;
- La mise à la disposition de la Division Associations, de l'expertise et du conseil dans tous les domaines d'activités de la Division Forage.

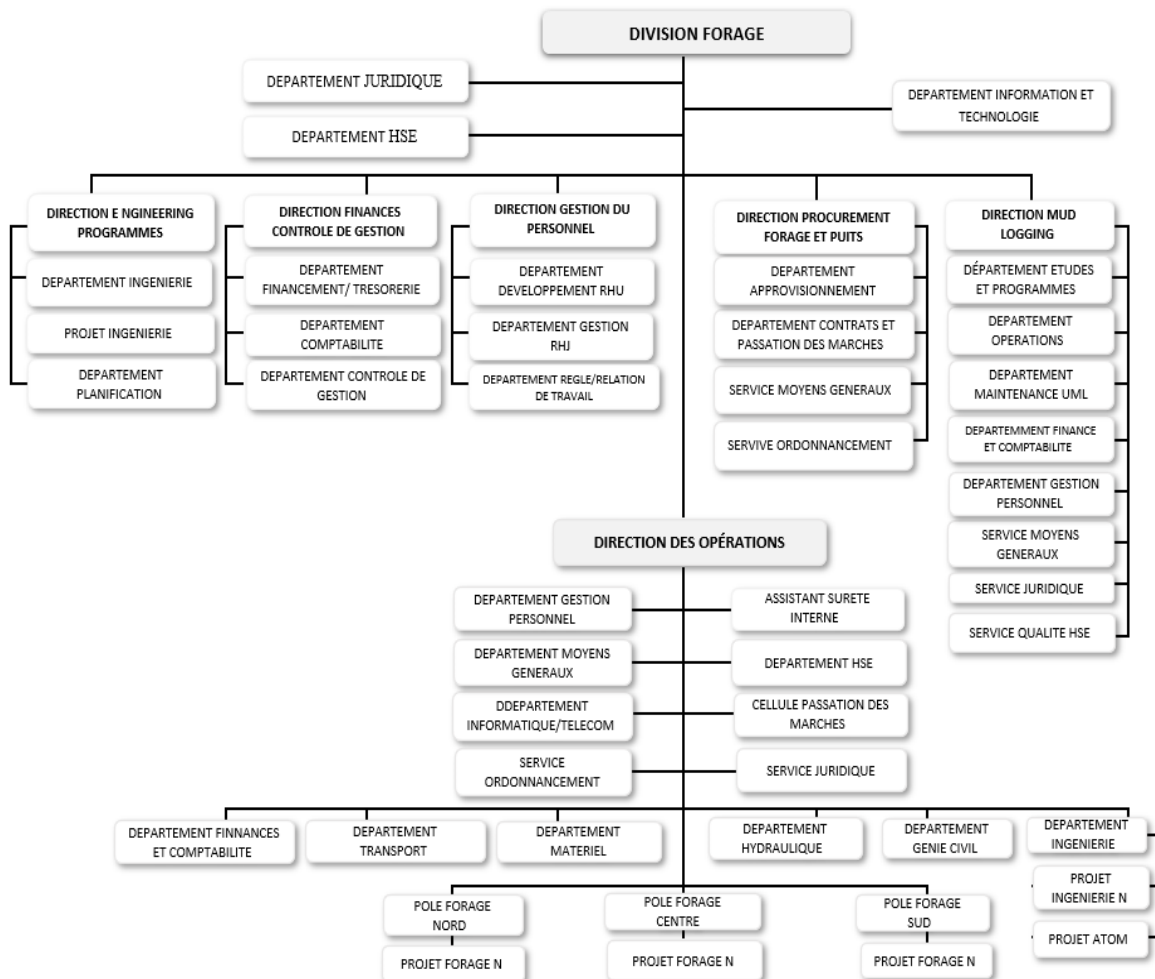
Direction Gestion du personnel :

La Direction Gestion du Personnel a pour missions :

- La mise en œuvre des politiques, règles et procédures arrêtées par la Société en matière de gestion des ressources humaines.
- L'élaboration des plans annuels et pluriannuels de la Division Forage en matière d'emploi, de formation et salaires et leur transmission à la Direction Ressources Humaines de l'Activité Exploration - Production (DRH/E&P).
- L'élaboration et la transmission à la DRH/E&P du Tableau de Bord Ressources Humaines de la Division Forage.
- La réalisation et le suivi des actions de formation de courte et de longue durée, dans le cadre des plans et budgets approuvés.
- L'élaboration des bilans annuels d'exécution des plans ;
- La participation à l'élaboration, la gestion et le suivi des organigrammes des effectifs de la Division Forage.
- La gestion administrative, paie et sociale du personnel (hormis les Cadres Supérieurs, Chefs de Département et plus) du Siège de la Division Forage et l'assistance aux structures opérationnelles dans la gestion des contrats des nouvelles recrues :
- La mise en œuvre du système de rémunération et la contribution à son développement au sein de la Division Forage.

- L'application de la législation en vigueur en matière de médecine du travail et de prévention des risques professionnels.
- La prévention et le règlement, au niveau de la Division Forage, de conflits socioprofessionnels individuels et collectifs.
- La coordination, le suivi et la consolidation des agrégats de gestion des ressources humaines de toutes les structures de la Division Forage.
- Le reporting à la DRH/E&P en matière de gestion des ressources humaines de la Division Forage.

Figure 04 : Organigramme de la division forage



Source : Document interne à SONATRACH

2- Résultats :

2-1- Validité et fiabilité du questionnaire :

Le questionnaire doit être valide et fiable afin de commencer l'analyse des données.

2-1-1- Validité du questionnaire :

Avant de distribuer notre questionnaire, le contenu doit s'adresser à notre encadreur et notre tuteur dans l'entreprise d'accueil pour le vérifier et le valider, et ça revient à leurs expériences et leur maîtrise de notre domaine de recherche. Quelques modifications ont été faites dans la construction des dimensions et des phrases selon les remarques que nous avons reçues de la part des deux parties afin que l'ensemble de notre questionnaire soit pertinent, clair, équilibré et surtout cohérent avec la littérature de notre sujet de recherche pour assurer que nous visons la bonne cible.

2-1-2- Fiabilité du questionnaire :

Pour tester la fiabilité de notre questionnaire nous avons utilisé le test de l'alpha de Cronbach pour chaque variable ainsi que pour l'ensemble de notre questionnaire.

« *le coefficient alpha est une mesure de la cohérence interne du questionnaire* » (MIDY, 1996)

La valeur minimale acceptable pour l'alpha de Cronbach est de 0,70 une valeur inférieure à cette valeur indique une cohérence interne faible de notre instrument de mesure. Donc les questions ne mesurent pas nos cibles.

La valeur maximale attendue est de 0,90. L'obtention d'une valeur supérieure que celle-ci ne signifie pas une cohérence interne élevée, mais plutôt une redondance des questions.

- Les statistiques de fiabilité de l'homogénéité des items utilisés pour mesurer le stress professionnel qui présente le premier axe de notre questionnaire sont comme suit :

Tableau 04 : Statistique de fiabilité de premier axe

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,801	11

Source : réalisé par nos soins à travers les résultats de SPSS

Nous pouvons dire que les items utilisés pour mesurer le stress professionnel sont très fiables car leur coefficient Alpha est égale à 0,8.

- Les statistiques de fiabilité de l'homogénéité des items pour mesurer la performance de l'entreprise qui présente le deuxième axe de notre questionnaire sont comme suite :

Tableau 05 : Statistique de fiabilité de deuxième axe

Alpha de Cronbach	Nombre d'élément
0,482	8

Source : réalisé par nos soins à travers les résultats de SPSS

Le test de fiabilité nous a confirmé que l'homogénéité de ces items est satisfaisante, puisque la valeur de Alpha de Cronbach est de 0,84.

- Les statistiques de fiabilité de l'homogénéité des items pour mesurer l'ensemble du questionnaire (les deux axes) sont comme suite :

Tableau 06 : Statistique de fiabilité du questionnaire

Alpha de Cronbach	Nombre d'élément
0,895	19

Source : réalisé par nos soins à travers les résultats de SPSS

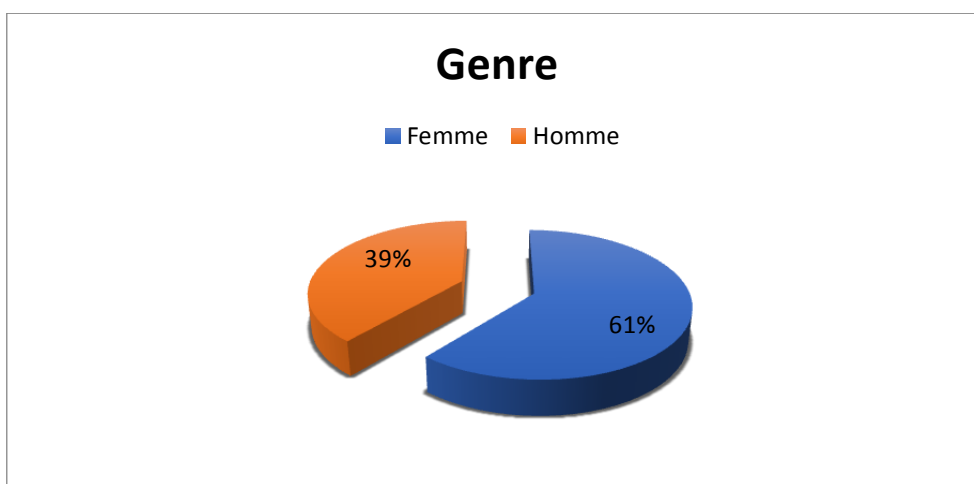
Le test de fiabilité nous a confirmé que l'homogénéité de notre questionnaire est très satisfaisante, puisque la valeur de Alpha de Cronbach est égal à 0,895.

2-2- Description de l'échantillon d'étude :

Dans cette partie nous allons étudier les caractéristiques de notre échantillon qui présentent la première partie du questionnaire et ses questions sont au nombre de six : le genre, l'âge, la situation familiale, le niveau d'instruction, la catégorie socioprofessionnelles et l'expérience professionnelle.

2-2-1- la répartition de l'échantillon selon le genre :

Figure 05: la répartition de la population selon le genre

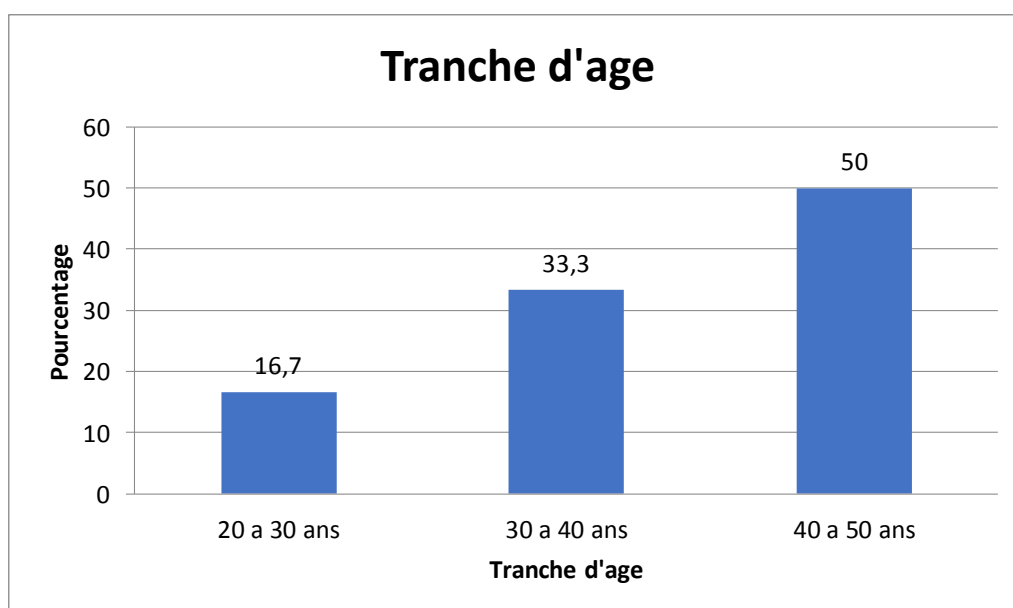


Source : figure réalisée par nos soins à travers les résultats de SPSS

Comme nous le remarquons dans cette figure, 61% des enquêtés sont de sexe féminin et 39% sont de sexe masculin. Donc la majorité des employés de la Division Forage SONATRACH sont de sexe féminin et ça dû à la nature d'activité de l'entreprise.

2-2-2- la répartition de l'échantillon selon l'âge :

Figure 06: la répartition de la population selon l'âge

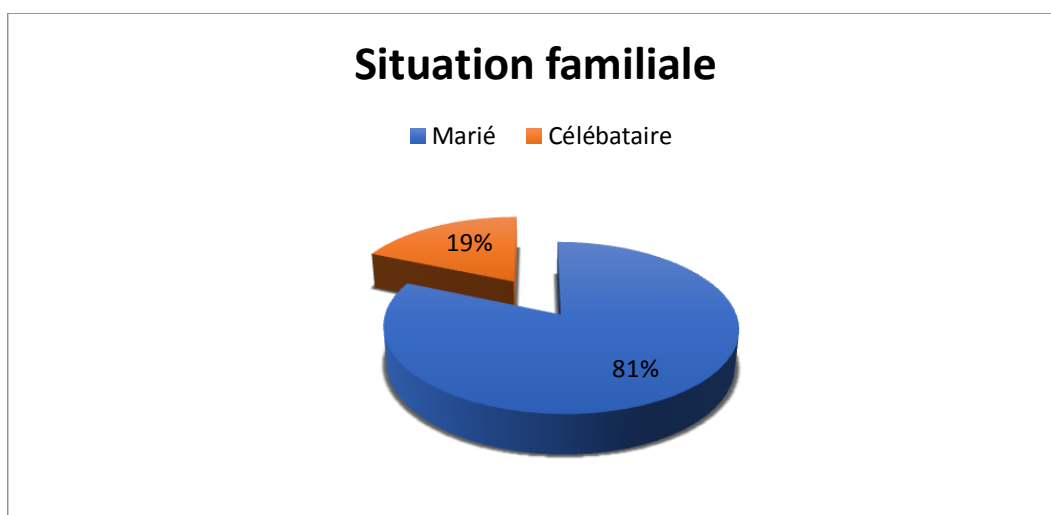


Source : figure réalisée par nos soins à travers les résultats de SPSS

Nous remarquons que la majorité de nos enquêtés se trouvent dans la tranche d'âge de (40 à 50 ans) soit 50% de la population enquêtée. Suivi par 33,3% âgés de (30 à 40 ans) et ceux âgés de (20 à 30 ans) ne représentent que 16,7%.

2-2-3- La répartition de l'échantillon selon la situation familiale :

Figure 07 : la répartition de la population selon la situation familiale

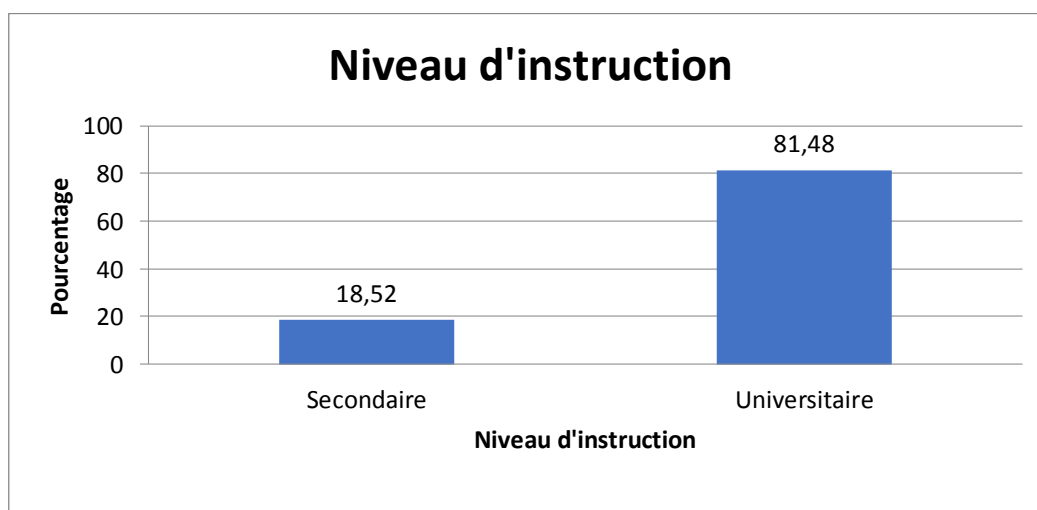


Source : figure réalisée par nos soins à travers les résultats de SPSS

Cette figure montre que la majorité de l'échantillon est mariée avec un taux de 81%, et un taux de 19% des célibataires.

2-2-4- La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction :

Figure 08 : la répartition de la population selon le niveau d'instruction



Source : figure réalisée par nos soins à travers les résultats de SPSS

Cette figure montre que 81,52% de notre échantillon sont de niveau universitaire et 18,48% sont de niveau secondaire. Donc nous pouvons dire que la division forage SONATRACH aspire à développer ses compétences en employant des personnes hautement qualifiés.

2-2-5- La répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnelle :

Figure 09 : la répartition de la population selon la catégorie professionnelle

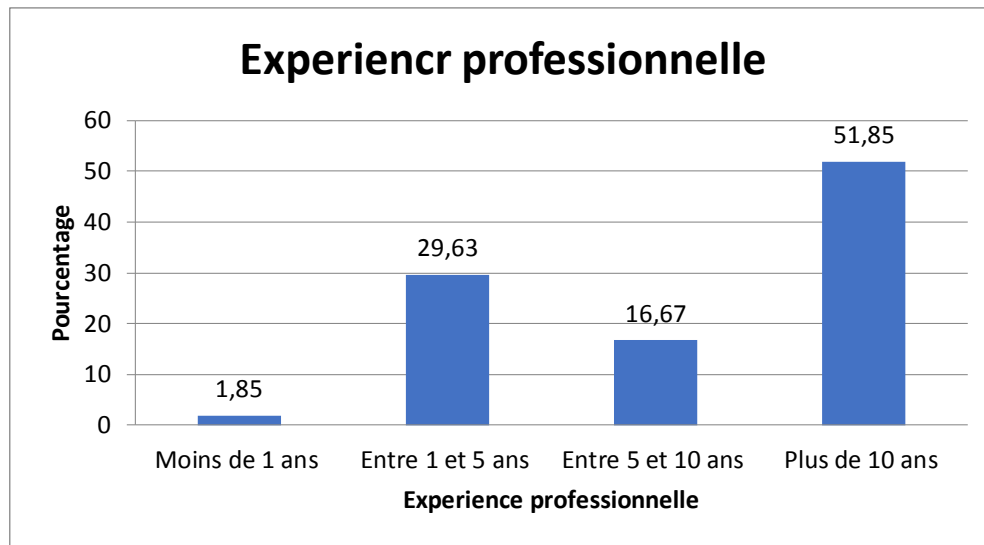


Source : figure réalisée par nos soins à travers les résultats de SPSS

D'après cette figure, on remarque que la catégorie des cadres représente le taux le plus élevé de 65%, suivi par les agents de maîtrise avec un taux de 34% et 1% seulement pour les agents d'exécution. De ce fait nous pouvons comprendre que la majorité de notre échantillon sont des cadres.

2-2-6- La répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle :

Figure 10 : la répartition de la population selon l'expérience professionnelle



Source : figure réalisée par nos soins à travers les résultats de SPSS

Cette figure montre que la grande majorité de nos enquêtés ont une expérience professionnelle de plus de 10 ans avec un taux de 51,85%, suivi par ceux ayant une expérience de 01 à 05 ans avec un taux de 29,63%, après vient ceux ayant un expérience de 05 à 10 ans avec un taux de 16,67% tandis que ceux ayant une expérience moins de 01 ans ne représentent que 1,85% de l'échantillon.

2-3- Analyser les deux variables :

Cette partie présente l'analyse des réponses de nos enquêtés pour les deux axes en mesurant la moyenne et l'écart type.

2-3-1- Analyse de stress professionnel :

le tableau suivant présente les résultats de la moyenne et de l'écart type de stress professionnel « premier axe » :

Tableau 07 : Les moyennes et les écarts types de stress professionnel

Les items	Moyenne	σ	Niveau d'accord
1-Vous trouvez que l'atmosphère du travail est motivante ?	2,57	0,882	Elevé
2-Le lieu de travail est-il bien aménagé ?	2,24	1,243	Elevé
3-Votre milieu de travail vous assure l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle	2,69	1,096	Moyen
4-Votre plan de charge correspond-il à vos responsabilités ?	2,41	0,942	Elevé
5-Le plan de charge est-il réparti selon les qualifications des employés ?	2,89	1,040	Moyen
6-Les instructions de travail sont-elles organisées et bien définies ?	2,67	0,932	Moyen
7-Votre travail est-il reconnu par votre supérieur ?	2,52	1,077	Elevé
8-La communication interne est-elle primordiale au sein de votre entreprise ?	2,37	1,154	Elevé
9-Votre relation avec vos collègues influe-elle positivement sur la qualité de votre travail ?	2,07	0,866	Elevé
10-L'esprit d'équipe est-il présent dans le travail ?	2,09	0,976	Elevé
11-Avez-vous des conflits avec les employés de votre entreprise ?	4,09	1,103	Bas

Source : réalisé par nos soins à travers les résultats de SPSS

- En se basant sur le tableau (02) qui calcule l'étendu et qui se forme de 5 intervalle pour notre échelle Likert, nous remarquons que la majorité des moyennes des items s'inscrivent dans le deuxième intervalle [1,8 – 2,6] (élevé) sauf les moyennes des items 3,5 et 6 qui s'inscrivent dans troisième intervalle [2,6 – 3,4] (moyen), et l'item 11 qui s'inscrit dans le dernier intervalle [3,4 – 4,8] (bas), ces résultats montrent que les facteurs de stress sont présent avec un niveau élevé dans notre entreprise d'accueil.

- Les valeurs de l'écart type montrent que les réponses sont un peu dispersées et ça revient aux différentes raisons de stress subi par chaque employé.

2-3-2- Analyse de la performance de l'entreprise:

le tableau suivant présente les résultats de la moyenne et de l'écart type de la performance de l'entreprise « deuxième axe » :

Tableau 08: Les moyennes et les écarts types de la performance de l'entreprise

Les items	Moyenne	σ	Niveau d'accord
12-Y-il un équilibre entre vos attentes professionnelles et les objectifs de l'entreprise ?	2,80	0,898	Moyen
13-Existe-t-il un lien étroit entre l'atteinte des objectifs et le respect des délais ?	2,43	0,690	Elevé
14-Les résultats obtenus sont-ils en adéquation avec les objectifs fixés ?	2,48	0,771	Elevé
15-L'entreprise réussit-elle à impliquer ses collaborateurs pour un meilleur rendement ?	2,57	0,964	Elevé
16-Les résultats réalisés par l'entreprise sont-ils en adéquation avec vos efforts fournis ?	2,63	1,015	Moyen
17-Pensez-vous que l'entreprise utilise toutes les ressources dont elle dispose pour l'atteinte de ses objectifs ?	2,65	0,974	Moyen
18-Le taux de productivité est-il en adéquation avec le nombre d'heures de travail ?	2,74	0,975	Moyen
19-Lors de la crise sanitaire (COVID-19) l'entreprise a-t-elle honoré ses engagements envers ses partenaires et clients ?	1,87	0,848	Elevé

Source : réalisé par nos soins à travers les résultats de SPSS

- En se basant sur le tableau (02) qui calcule l'étendu et qui se forme de 5 intervalle pour notre échelle Likert, nous remarquons que les moyennes des items s'inscrivent dans les deux intervalles [1,8 – 2,6] élevé et [2,6 – 3,4] moyen. Donc ces résultats montrent que l'entreprise s'intéresse à ces dimensions pour assurer sa performance.

- Les valeurs de l'écart type montrent que les réponses sont moins que la valeur 1 sauf l'écart type de l'item 16 qui est égal à 1,015. Donc les réponses de nos enquêtés ne sont pas dispersées et ça renforce la crédibilité des résultats.

2-4- Test des hypothèses :

Dans cette partie nous étudions l'impact du stress professionnel comme variable indépendante (à travers les trois facteurs : milieu de travail, organisation de travail et relations interpersonnelles) sur la performance de la Division Forage/ SONATARCH » comme variable dépendante .

Le modèle de l'étude :

Dans le but de tester nos hypothèses nous adoptons la régression linéaire multiple comme modèle d'étude parce que notre recherche a plusieurs variables indépendantes et une seule variable dépendante.

Pour utiliser ce modèle nous devons respecter les étapes suivantes : déterminer la relation entre les variables indépendantes, vérifier la possibilité d'accepter le modèle, la corrélation linéaire entre les variables indépendantes et la variable indépendante et finalement déterminer les coefficients de la régression.

2-4-1- la relation entre les variables indépendantes :

L'application de la régression linéaire multiple consiste à prouver l'absence d'une forte corrélation entre les variables indépendantes. Pour assurer cette condition nous utilisons le test VIF (Variance Inflation Factor) pour les variables indépendantes.

Selon les études statistiques dans le cas où la valeur de facteur d'inflation de la variance (VIF) est plus de 10 et la valeur de la variance est inférieure à 0,05 et proche de 0, les variables indépendantes sont corrélées et la régression linéaire multiple est inconvenable pour l'étude.

- Le tableau suivant présente les résultats du test VIF pour les variables de stress professionnel :

Tableau 09 : les résultats de test VIF et de la variance pour les variables de stress professionnel

Les variables indépendantes	Facteur d'inflation de la variance	Tolérance
Milieu de travail	1,707	0,586
Organisation de travail	1,940	0,515
Relations interpersonnelles	1,340	0,746

Source : réalisé par nos soins à travers les résultats de SPSS

Le tableau montre que les valeurs de facteur d'inflation de la variance sont entre 1,340 et 1,940 donc elles sont inférieure à 10, et les valeurs de la variance sont supérieure à 0,05. Ces résultats affirment l'absence de corrélation entre les variables de stress professionnel donc il n'y a pas de problème de multi-colinéarité.

2-4-2- Acceptation de modèle :

nous testons le taux d'acceptation de la régression linéaire comme modèle pour notre étude à travers les résultats de tableau « ANOVAa ».

Tableau 10 : Résultats de test d'acceptation de modèle

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	13,035	3	4,345	29,887	0,000
Résidus	7,269	50	0,145		
Total	20,305	53			

Source : réalisé par nos soins à travers les résultats de SPSS

D'après le tableau nous remarquons que la valeur de **F** fonction est égal à 29,887 avec une signification (Sig) de 0,000 inférieur à 0,05. Donc nous acceptons le model et il est convenable à notre étude .

2-4-3 la corrélation linéaire entre les variables de stress professionnel et la performance de l'entreprise :

Le tableau suivant montre le coefficient de corrélation linéaire R entre la variable dépendante et les variables indépendantes :

Tableau 11 : Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,801	0,642	0,621	0,381

Source : réalisé par nos soins à travers les résultats de SPSS

Le tableau ci-dessous montre que les dimensions de stress professionnel et la performance de l'entreprise sont corrélées.

La valeur de coefficient de régression R est de 0,801 donc nous constatons l'existence d'une forte corrélation entre le stress professionnel et la performance de l'entreprise.

La valeur de coefficient de corrélation R² ajusté qui est de 0,642 montre que 64,2% des changements de la performance sont dus à l'existence des facteurs de stress et 35,8% reviennent à d'autres facteurs.

2-4-4 Déterminer les coefficients de la régression linéaire :

nous pouvons déterminer les coefficients de la régression dans le tableau suivant :

Tableau 12 : Les coefficients de la régression linéaire

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
Constante	0,314	0,263		1,191	0,239
milieu de travail	0,180	0,082	0,243	2,196	0,033
organisation de travail	0,317	0,091	0,411	3,484	0,001
relations interpersonnelles	0,349	0,108	0,316	3,223	0,002

Source : réalisé par nos soins à travers les résultats de SPSS

D'après le tableau ci-dessous nous constatons qu'il existe un impact des dimensions de stress professionnel sur la performance de l'entreprise avec un coefficient de régression de valeur de 0,180 et un niveau de signification de 0,033 qui est inférieure à 0,05 pour la première dimension (milieu de travail), un coefficient de régression de valeur de 0,317

avec un niveau de signification de 0,001 qui est inférieure à 0,05 pour la deuxième dimension (organisation de travail), et un coefficient de régression de valeur de 0,349 avec un signification de 0,002 pour la deuxième variable (relations interpersonnelles).

De ce fait nous pouvons interpréter notre modèle d'étude selon la formule suivante :

$$Y = 0,314 + 0,180X_1 + 0,317X_2 + 0,349X_3$$

2-5- Résultat de test des hypothèses :

- L'hypothèse principale : il existe une relation statistiquement significative entre les facteurs de stress et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur ou égal à 0,05.

selon les résultats de tableau **10** nous constatons qu'il y a une relation statistiquement significative entre les facteurs de stress professionnel (milieu de travail, organisation de travail, relations interpersonnelles) et la performance de l'entreprise avec un niveau de signification inférieur à 0,05 pour les trois dimensions de stress (.0,033 pour le milieu de travail, 0,001 pour l'organisation de travail et 0,002 pour les relations interpersonnelles). Les résultats de tableau de test ANOVA montrent que les facteurs de stress professionnel impactent la performance de l'entreprise avec un taux de 64,2% et qu'elles sont fortement corrélées ($R^2 = 0,801$). Donc notre hypothèse principale est confirmée et juste.

- La première hypothèse : il existe une relation statistiquement significative entre le milieu de travail et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur ou égal à 0,05.

D'après les résultats de tableau des coefficients de la régression linéaire multiple nous constatons qu'il existe un impact stress (milieu de travail) sur la performance de l'entreprise car le coefficient de la première dimension de stress (milieu de travail) est positif et sa valeur est de 0,180 et le niveau de signification 0,033 qui est inférieur à 0,05. De ce fait notre hypothèse est juste.

- La deuxième hypothèse : il existe une relation statistiquement significative entre l'organisation de travail et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur ou égal à 0,05.

Les résultats du tableau des coefficients de la régression linéaire multiple montrent que le coefficient de la deuxième dimension de stress (organisation de travail) est positif qui est

de valeur de 0,317 avec un niveau de signification 0,001 qui est inférieur à 0,05. On constate qu'il existe une relation statistiquement significative entre les conditions de travail et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur ou égal à 0,05. De ce fait notre hypothèse est confirmée.

- La troisième hypothèse : il existe une relation statistiquement significative entre les relations interpersonnelles et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur ou égal à 0,05.

D'après les résultats du tableau des coefficients de la régression linéaire multiple nous remarquons que le coefficient de la troisième dimension de stress (les relations interpersonnelles) est positif avec une valeur de 0,349, et le niveau de signification 0,002 qui est inférieur à 0,05 donc nous constatons qu'il existe une relation statistiquement significative entre les relations interpersonnelles et la performance de l'entreprise à un niveau de signification inférieur à 0,05. De ce fait notre hypothèse est justifiée.

3- Discussion :

Dans cette partie nous allons discuter les résultats obtenus de notre étude, en comparant nos résultats avec ceux retenus de la revue de littérature et en prenant en considération la pertinence de notre recherche.

- Le stress professionnel

Conformément aux travaux de (El Midaoui & Chaouki, 2020), (KOUAME, N'GUESSAM, GUIEGUI, OUATTARA, BEKE, & AKA, 2021), (Mhiri, 2013) et (Hinson, Lawin, Assilamehou, Agumon, Ayelo, & Fayomi, 2017) et d'après les résultats de notre enquête nous avons constaté que les facteurs de stress les plus marqués chez les employés sont : le manque de conciliation entre vie privée et vie professionnelle, le plan de charge et les responsabilités de travail, l'organisation et les instructions de travail et le manque de reconnaissance de la part de leurs supérieurs.

Contrairement aux travaux de (FOURNIER, 2016) et (Légeron, 2008) dans notre étude, les relations interpersonnelles au travail et le lieu de travail ne représentent pas des sources de stress pour les travailleurs, et ceci peut être expliqué par le souci de l'entreprise d'assurer un lieu de travail bien aménagé avec les infrastructures nécessaires pour le travail, et de créer une bonne relationnel entre ses employés.

- La performance de l'entreprise

D'après les résultats de notre enquête auprès des employés de la division forage/SONATARACH nous avons constaté que les trois indicateurs : l'efficacité, le rendement et la productivité participe à la performance de notre entreprise d'accueil ce qui paraît logique car la performance de notre entreprise d'accueil se base sur le nombre de puits forés par an, donc elle doit s'appuier sur sa productivité, son rendement et son efficacité pour mesurer sa performance. Ces résultats sont soutenus par ceux de (HAMHAMI & SMAHI, 2012) et (ABDELFADEL & SBITI, 2020). Mais ils s'opposent avec les résultats des travaux de (ISSOR , 2017) et (HACHIMI, 2003).

- L'impact du stress professionnel sur la performance de l'entreprise :

Au moyen de l'analyse de corrélation, nous avons constaté l'existence d'une relation statistiquement significative entre les facteurs de stress professionnel et la performance de l'entreprise donc les facteurs de stress professionnel impacte positivement ou négativement le niveau de performance de l'entreprise. Ce résultat est en adéquation avec ceux de (BOUBA , HAMADOU, & TSAPI, 2020) et (Légeron, 2008).

Grace à des analyse de régression multiple, nous avons constaté qu'il existe une relation statistiquement significative entre les trois facteurs de stress : milieu de travail, organisation de travail et relations interpersonnelles, et la performance de l'entreprise. Donc chaque facteur a un impact considérable sur la performance de l'entreprise selon le degré d'intensité de stress subi à cause de ce facteur, en parlant du premier facteur nous constatons qu'un milieu de travail démotivant et qui empêche l'accomplissement des tâches des employés génère un niveau de stress intense qui impacte négativement les employés et par conséquent la performance de l'entreprise, par contre un milieu de travail motivant et qui contient tous les infrastructures nécessaires pour le travail diminue le niveau de stress et rendre les employés plus performants, donc il impacte positivement la performance de l'entreprise.

Pour le deuxième facteur nous constatons que l'organisation de travail avec un plan de charge adéquat, réparti selon les qualifications des employés et avec des instructions bien définie amène à une performance meilleure et réduit le stress. Donc une bonne organisation de travail impacte positivement la performance de l'entreprise et vice versa.

Pour le troisième facteur, nous constatons qu'un bon relationnel au travail (avec les collègues, les supérieurs hiérarchiques, les clients...etc.) aide à la reconnaissance des supérieur hiérarchiques, aide à créer un climat de travail motivant sans conflits et surtout sans stress, mais des mauvaise relations avec les acteurs de l'entreprise affecte négativement la santé des employés, leurs performances individuels et par conséquence la performance de l'entreprise.

Conclusion

Dans ce chapitre nous avons présenté notre contexte organisationnel, après nous avons analysé les données collectées de notre étude quantitative et discuté les résultats obtenus.

Ces résultats ont dévoilé que les facteurs de stress se manifeste au niveau de notre entreprise d'accueil et qui ont un impact considérable sur sa performance, ces facteurs sont le milieu de travail, l'organisation de travail et les relations interpersonnelles.

CONCLUSION

L'objectif de cette recherche consiste à mesurer l'impact du stress professionnel sur la performance de l'entreprise à travers les trois facteurs déclenchant le stress : le milieu de travail, l'organisation de travail et les relations interpersonnelles. Pour ce faire nous avons effectué une étude quantitative auprès des employés de la division forage /SONATRACH à Alger.

D'après les résultats de l'étude théorique et ceux de notre étude empirique nous avons pu confirmer qu'il existe une relation statistiquement significative entre les facteurs de stress et la performance de l'entreprise. Donc quand les facteurs de stress se manifestent d'une manière intense, la performance de l'entreprise se dégrade et vice versa.

Nous avons pu confirmer aussi l'existence d'une relation soit positive ou négative entre le milieu de travail et la performance de l'entreprise, entre l'organisation de travail et la performance de l'entreprise et entre les relations interpersonnelles et la performance de l'entreprise. Cette relation dépend de niveau de stress causé par chaque un de ces trois facteurs. Donc un milieu de travail qui aide les employés à accomplir leurs tâches adéquatement , une bonne organisation de travail et un bon relationnel entre les différents acteurs au travail affectent positivement la performance de l'entreprise et vice versa.

Au regard de notre enquête par questionnaire, les résultats ont montré que le stress au niveau de la division forage / SONATRACH est provoqué par le manque de conciliation entre vie privée et vie professionnelle, le plan de charge et les responsabilités de travail, l'organisation et les instructions de travail et le manque de reconnaissance de la part des supérieurs hiérarchiques.

Cette recherche contribue à la littérature en présentant un modèle de recherche qui explique l'impact de stress professionnel sur la performance de l'entreprise à travers les trois facteurs : milieu de travail, organisation de travail et relations interpersonnelles.

En outre, ce travail représente une autre contribution apportée aux connaissances autour du concept du stress et de ses relation avec d'autre variables. Étant donné que ce sujet est devenus au cœur des enjeux économiques et sociaux des entreprise et ses conséquences s'aggrave de plus en plus. Donc notre recherche tente de maitre l'accent sur l'importance de ce sujet qui est rarement étudié dans le territoire algérien.

En terme pratique, nos résultats soulignent en premier lieu l'importance de réagir efficacement face aux facteurs de stress détectés au niveau de l'entreprise d'accueil, à

travers les points suivants: assurer l'équilibre entre vie privée et vie personnelle des employés, mettre les plans de charges des employés en adéquation avec leurs qualifications et avec des responsabilités bien déterminées, organiser le processus de travail et finalement valoriser le travail et les efforts fournis des employés. Par ailleurs nos résultats invitent les responsables des entreprises à adopter des démarches préventives pour faire face aux conséquences de stress sur la performance de l'entreprise.

Nos résultats ne peuvent pas être généralisés en raison de quelques limites :

- l'indisponibilité des travailleurs pour effectuer des entretiens qui nous aident à mieux cerner les facteurs de stress et qui renforcent notre étude ;
- le manque des documents qui ont une relation avec notre sujet au niveau de l'entreprise ;
- l'interdiction de l'accès aux différents départements de notre entreprise d'accueil nous a empêché de faire des remarques ou bien des discours avec l'ensemble des employés, par rapport à notre sujet ;
- le nombre limité des articles et des recherches qui ont abordé le même sujet ;
- la focalisation sur le secteur médical dans les recherches qui ont une relation avec le stress au travail ;
- la multidisciplinarité du concept de performance de l'entreprise car chaque entreprise a des critères de performance selon leurs objectifs et sa stratégie ;
- le fait de se limiter à une seule entreprise algérienne nous empêche de généraliser l'étude sur le territoire local ;
- la faible taille de notre échantillon (33,75%).

Même si notre étude porte des limites, les principaux résultats ont des implications potentielles pour les recherches futures, et surtout pour les chercheurs souhaitant cerner les facteurs de stress et leurs conséquences sur les performances des entreprises économiques à caractère industriel, et les démarches préventives pour faire face à cet phénomène.

Bibliographie :

- ABDELFADEL, K., & SBITI, M. (2020). Les indicateurs clés de performance: facteurs de succès des organisations. *Revue du Controle de la comptabilité et de l'Audit*, 3(4), pp. 346-372.
- ABDELLAZIZ, A., & BEKOUR, F. (2014). Les indicateurs de mesure de performance comme moyen d'évaluation de la compétitivité des PME. *Revue des reformes economique et intégration dans l'économie mondiale*(18), pp. 31-57.
- ataboho, e. e., & nguissaliki, m. n. (2022, 02). stress professionnel chez les travailleurs d'une entreprise pétrolière à Pointe-Noire, Congo-Br. *Health Sciences & Disease*, pp. 90-94.
- Barberousse.C, D. L. (2022, 01). retentissement psychologique de la crise sanitaires du COVID-19 sue les salariés. *archives des maladies professionnlls et de l'environnement*, p. 14.
- Benosman, A., & Ferouani, B. (2021, 12). Approche empirique de la relation entre l'engagement organisationnelle et le stress professionnel. *Al-Bashaer Economic Journal*, 7(03), pp. 867-882.
- BOUBA , B., HAMADOU, B., & TSAPI, V. (2020). le stress professionnel et performance des PME agroindustrielles au Cameroun. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 3(6), pp. 68-82.
- BUGANDWA, D. M., BALEMBA, E. K., & BAKOMEZA, M. B. (2014, Juillet). Satisfaction au travail et perfprance organisationnelle des institus d'enseignement supérieur dans la ville de Bukavu. *Bukavu Journal of Economics and Social Sciences*, 2, p. 149.
- DEHBI, S., & ANGAD, K. (2019). Du positionnement epistémologique à la méthodologie de recherche: quelle démarche pour la recherche en science de gestion? *Revue Economie, Gestion et Société*(20), pp. 1-16.
- DOLAN , S. L., & ARSENAULT, A. (2009). *Stress, Estime de soi, Santé et Travail*.

- El Midaoui, F., & Chaouki, F. (2020, 06). Impact de stress professionnel sur l'implication organisationnelle du salarié: le cas du personnel banquier Maroc. *Alternatives Managériales et Economiques*, pp. 312-330.
- FOURNIER, S. (2016). Le stress et la performance au travail : le cas des enseignants. *Vie & sciences de l'entreprise* , 2(202), pp. 10-26.
- Franck Brillet, I. S. (2017). *risques psychosociaux et qualité de vie au travail*. (Dunod, Éd.)
- Gintrac, A. (2011, 01). le stress au travail, un état des lieux. *management et avenir*, pp. 89-106.
- GREBOT , E. (2008). *Stress et burnout au travail : identifier, prévenir, guérir*.
- GREBOT, E. (2019). *Les pathologies au travail*.
- GUILLET, L. (2012). Le stress professionnel. Dans L. GUILLET , *Le stress* (pp. 39-78).
- HACHIMI, S. (2003). *La problématique de la performance organisationnelle, ses déterminants et les moyens de sa mesure: une perspective holistique et multicritérielle*. (A. Guimont, Éd.) Fculty des sciences de l'ad,inistration, Université Laval, - Québec.
- HAMHAMI, A., & SMAHI, A. (2012). Management de la performance et mesure de la performance globale des entreprises. *Les cahiers du MCAS(08)*, pp. 19-36.
- Hinson, A. v., Lawin, H., Assilamehou, S., Aguemon, B., Ayelo, P., & Fayomi, B. (2017, 12). Prévalence du stress chez le personnel d'une copagnie d'assurance du BENIN. *Cames Santé*, 5(2), pp. 57-63.
- ISSOR , Z. (2017). La performance de l'entreprise: un concept complexe aux multiples dimensions. *De Boeck Supérieur*, 2(17), pp. 93-103.
- KOUAME, A. A., N'GUESSAM , L. M., GUIEGUI, C. P., OUATTARA, Y. M., BEKE, P. K., & AKA, I. N. (2021). Evaluation de stress chez les travailleurs d'une organisation humanitaire. *Revue Internationale des Sciences Médicales d'Abidjan*, 2(23), pp. 166-172.
- Légeron, P. (2008). Le stress professionnel. *L'information psychiatrique*, 84, pp. 809-820.

- Mhiri, S. (2013). thèse pour l'obtention du titre de Docteur en sciences de gestion .
L'impact du stress professionnel sur l'implication organisationnels, l'absentéisme et l'intention de quitter chez les cadres .
- MIDY, F. (1996). *Validité et fiabilité des questionnaires d'évaluation de la qualité de vie: une étude appliquée aux accidents vasculaires cérébraux.* Document de travail ,
Laboratoire d'analyse et de techniques économiques(LATEC).
- perriti, j. (2016). *gestion des ressources humaines.*
- SERVANT, D., PRADEAU, P., & SOBASZEK, A. (2004). Mise au point Stress au travail.
(21), 3, 46-49.
- STEILER, D., & ROSNET, E. (2011). La mesure du stress professionnel. Différentes
méthodologies de recueil. *La Revue des Sciences de Gestion*, 5(251), pp. 71-79.

ANNEXES



Questionnaire

Madame, Monsieur Bonjour

Dans le cadre de préparation d'un master en management des ressources humaines, nous souhaitons mener une recherche sure

L'impact du stress professionnel sur la performance de l'entreprise (Cas de la division forage/SONATRACH)

Pour rassembler des informations relatives à cette étude, nous avons préparé un questionnaire comprend deux parties, la première porte sur les données personnels et fonctionnels alors que la deuxième contient les axes du questionnaire, le premier axe aborde les facteurs déclenchant le stress au travail, tandis que le deuxième axe porte sur la performance de l'entreprise.

Pour ce faire nous souhaitons vous voir contribuer au renseignement du questionnaire ci-après, et répondre de manière précise et objective tout en indiquant la réponse qui convient le mieux en cochant la case.

Nous considérons vos réponses et avis une source fiable de cette recherche et aura un grand impact sur les résultats que nous réaliserons. Nous nous engageons à préserver l'anonymat et la confidentialité des renseignements recueillis.

Nous vous remercions pour votre collaboration et nous nous engageons à partager avec vous les conclusions et résultats de notre recherche tout en vous souhaitant une croissance soutenue.

Khouloud ABASSI, Etudiante en Master Management des Ressources Humaines à l'école Nationale Supérieure de Management (ENSM) -Koléa-

Partie I : Données personnelles et fonctionnel

1/ Genre :

2/ Tranche d'âge :

Masculin

Féminin

20 à 30 ans

30 à 40 ans

40 à 50 ans

50 à 60 ans

3/ Situation familial :

Marié(e)

Célibataire

4/ Niveau d'instruction :

Secondaire

Universitaire

5/ Catégorie Socioprofessionnelle :

Cadre

Agent de maîtrise

Agent d'exécution

6/ Expérience professionnelle :

Moins de 1 ans

Entre 1 et 5 ans

Entre 5 et 10 ans

Plus de 10 ans

Partie 2 : Les axes du questionnaire

Premier axe : les facteurs déclenchant le stress au travail

Premier facteur : Milieu de travail						
N°	Question	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
01	Vous trouvez que l'atmosphère du travail est motivante?					
02	Le lieu de travail est-il bien aménagé ?					
03	Votre milieu de travail vous assure l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle					
Deuxième facteur : l'organisation de travail						
04	Votre plan de charge correspond-il à vos responsabilités ?					
05	Le plan de charge est-il réparti selon les qualifications des employés ?					
06	Les instructions de travail sont-elles organisées et bien définies ?					
07	Votre travail est-il reconnu par votre supérieur ?					
Troisième facteur : Relations interpersonnelles						
08	La communication interne est-elle primordiale au sein de votre entreprise ?					
09	Votre relation avec vos collègues influe-elle positivement sur la qualité de votre travail ?					
10	L'esprit d'équipe est-il présent dans le travail ?					

11	Avez-vous des conflits avec les employés de votre entreprise ?					
-----------	--	--	--	--	--	--

Deuxième axe : la performance de l'entreprise

Efficacité						
N°	Question	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
12	Y-il un équilibre entre vos attentes professionnelles et les objectifs de l'entreprise ?					
13	Existe-t-il un lien étroit entre l'atteinte des objectifs et le respect des délais ?					
14	Les résultats obtenus sont-ils en adéquation avec les objectifs fixés ?					
Rendement						
15	L'entreprise réussit-elle à impliquer ses collaborateurs pour un meilleur rendement ?					
16	Les résultats réalisés par l'entreprise sont-ils en adéquation avec vos efforts fournis ?					
17	Pensez-vous que l'entreprise utilise toutes les ressources dont elle dispose pour l'atteinte de ses objectifs ?					
Productivité						
18	Le taux de productivité est-il en adéquation avec le nombre d'heures de travail ?					
19	Lors de la crise sanitaire (COVID-19) l'entreprise a-t					

	-elle honoré ses engagements envers ses partenaires et clients ?					
--	--	--	--	--	--	--

Merci pour votre collaboration.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,801	11

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,895	19

genre

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide homme	21	38,9	38,9	38,9
femme	33	61,1	61,1	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Tranche d'age

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 20 a 30 ans	9	16,7	16,7	16,7
30 a 40 ans	18	33,3	33,3	50,0
40 a 50 ans	27	50,0	50,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

situation familiale

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide marié	44	81,5	81,5	81,5
celibataire	10	18,5	18,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

niveau d'instruction

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide secondaire	10	18,5	18,5	18,5
universitaire	44	81,5	81,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

catégorie professionnelle

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide cadre	35	64,8	64,8	64,8
agent de maîtrise	18	33,3	33,3	98,1
agent d'exécution	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

expérience professionnelle

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide moins de 1 ans	1	1,9	1,9	1,9
entre 1 et 5 ans	16	29,6	29,6	31,5
entre 5 et 10 ans	9	16,7	16,7	48,1
plus de 10 ans	28	51,9	51,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

vous trouvez que l'atmosphère
du travail est motivante

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,57
Ecart type		,882

vous trouvez que l'atmosphère du travail est motivante

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	7	13,0	13,0	13,0
souvent	15	27,8	27,8	40,7
parfois	27	50,0	50,0	90,7
rarement	4	7,4	7,4	98,1
jamais	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

le lieu de travail est-il bien
aménagé

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,24
Ecart type		1,243

le lieu de travail est-il bien aménagé

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	20	37,0	37,0	37,0
souvent	14	25,9	25,9	63,0
parfois	10	18,5	18,5	81,5
rarement	7	13,0	13,0	94,4
jamais	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

votre milieu de travail vous assure l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,69
Ecart type		1,096

votre milieu de travail vous assure l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	10	18,5	18,5	18,5
souvent	10	18,5	18,5	37,0
parfois	24	44,4	44,4	81,5
rarement	7	13,0	13,0	94,4
jamais	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

votre plan de charge correspond-il à vos responsabilités

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,41
Ecart type		,942

votre plan de charge correspond-il à vos responsabilités

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	10	18,5	18,5	18,5
souvent	19	35,2	35,2	53,7
parfois	18	33,3	33,3	87,0
rarement	7	13,0	13,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

le plan de charge est-il réparti
selon les qualifications des
employés

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,89
Ecart type		1,040

le plan de charge est-il réparti selon les qualifications des employés

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	5	9,3	9,3	9,3
souvent	14	25,9	25,9	35,2
parfois	20	37,0	37,0	72,2
rarement	12	22,2	22,2	94,4
jamais	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

les instructions de travail sont-elles organisées et bien définies

N	Valide	54
	Manquant	0
	Moyenne	2,67
	Ecart type	,932

les instructions de travail sont-elles organisées et bien définies

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	7	13,0	13,0	13,0
souvent	12	22,2	22,2	35,2
parfois	29	53,7	53,7	88,9
rarement	4	7,4	7,4	96,3
jamais	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

votre travail est-il reconnu par votre supérieur

N	Valide	54
	Manquant	0
	Moyenne	2,52
	Ecart type	1,077

votre travail est-il reconnu par votre supérieur

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	10	18,5	18,5	18,5
souvent	16	29,6	29,6	48,1
parfois	22	40,7	40,7	88,9
rarement	2	3,7	3,7	92,6
jamais	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

la communication interne est-elle
primordiale au sein de votre
entreprise

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,37
Ecart type		1,154

la communication interne est-elle primordiale au sein de votre entreprise

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	17	31,5	31,5	31,5
souvent	9	16,7	16,7	48,1
parfois	22	40,7	40,7	88,9
rarement	3	5,6	5,6	94,4
jamais	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

votre relation avec vos collègues
influe-elle positivement sur la
qualité de votre travail

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,07
Ecart type		,866

votre relation avec vos collègues influe-elle positivement sur la qualité de votre travail

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	15	27,8	27,8	27,8
souvent	23	42,6	42,6	70,4
parfois	13	24,1	24,1	94,4
rarement	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

l'esprit d'équipe est-il présent
dans le travail

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,09
Ecart type		,976

l'esprit d'équipe est-il présent dans le travail

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	17	31,5	31,5	31,5
souvent	20	37,0	37,0	68,5
parfois	13	24,1	24,1	92,6
rarement	3	5,6	5,6	98,1
jamais	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

avez-vous des conflits avec les employés de votre entreprise

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		4,09
Ecart type		1,103

avez-vous des conflits avec les employés de votre entreprise

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	3	5,6	5,6	5,6
souvent	1	1,9	1,9	7,4
parfois	9	16,7	16,7	24,1
rarement	16	29,6	29,6	53,7
jamais	25	46,3	46,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

y-il un équilibre entre vos attentes professionnelles et les objectifs de l'entreprise

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,80
Ecart type		,898

y-il un équilibre entre vos attentes professionnelles et les objectifs de l'entreprise

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	5	9,3	9,3	9,3
souvent	13	24,1	24,1	33,3
parfois	24	44,4	44,4	77,8
rarement	12	22,2	22,2	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

existe-t-il un lien étroit entre l'atteinte des objectifs et le respect des délais

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,43
Ecart type		,690

existe-t-il un lien étroit entre l'atteinte des objectifs et le respect des délais

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	5	9,3	9,3	9,3
souvent	22	40,7	40,7	50,0
parfois	26	48,1	48,1	98,1
rarement	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

les résultats obtenus sont-elles en adéquation avec les objectifs fixés

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,48
Ecart type		,771

les résultats obtenus sont-elles en adéquation avec les objectifs fixés

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	5	9,3	9,3	9,3
souvent	21	38,9	38,9	48,1
parfois	26	48,1	48,1	96,3
rarement	1	1,9	1,9	98,1
jamais	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

l'entreprise réussit-elle à impliquer ses collaborateurs pour un meilleur rendement

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,57
Ecart type		,964

l'entreprise réussit-elle à impliquer ses collaborateurs pour un meilleur rendement

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	toujours	8	14,8	14,8	14,8
	souvent	15	27,8	27,8	42,6
	parfois	25	46,3	46,3	88,9
	rarement	4	7,4	7,4	96,3
	jamais	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

les résultats réalisés par l'entreprise sont-ils en adéquation avec vos efforts fournis

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,63
Ecart type		1,015

les résultats réalisés par l'entreprise sont-ils en adéquation avec vos efforts fournis

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	7	13,0	13,0	13,0
souvent	17	31,5	31,5	44,4
parfois	22	40,7	40,7	85,2
rarement	5	9,3	9,3	94,4
jamais	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

pensez-vous que l'entreprise utilise
toutes les ressources dont elle dispose
pour l'atteinte de ses objectifs

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,65
Ecart type		,974

**pensez-vous que l'entreprise utilise toutes les ressources dont elle dispose pour
l'atteinte de ses objectifs**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide toujours	6	11,1	11,1	11,1
souvent	18	33,3	33,3	44,4
parfois	21	38,9	38,9	83,3
rarement	7	13,0	13,0	96,3
jamais	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

le taux de productivité est-il en adéquation avec le nombre d'heures de travail

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		2,74
Ecart type		,975

le taux de productivité est-il en adéquation avec le nombre d'heures de travail

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	toujours	5	9,3	9,3	9,3
	souvent	17	31,5	31,5	40,7
	parfois	21	38,9	38,9	79,6
	rarement	9	16,7	16,7	96,3
	jamais	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Statistiques

lors de la crise sanitaire covid
19 l'entreprise a-t-elle honoré
ses engagements envers ses
partenaires et clients

N	Valide	54
	Manquant	0
Moyenne		1,87
Ecart type		,848

lors de la crise sanitaire covid 19 l'entreprise a-t-elle honoré ses engagements envers ses partenaires et clients

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	toujours	19	35,2	35,2	35,2
	souvent	26	48,1	48,1	83,3
	parfois	7	13,0	13,0	96,3
	rarement	1	1,9	1,9	98,1
	jamais	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,801 ^a	,642	,621	,381

a. Prédicteurs : (Constante), relations interpersonnelles, milieu de travail, organisation de travail

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	13,035	3	4,345	29,887	,000 ^b
	Résidus	7,269	50	,145		
	Total	20,305	53			

a. Variable dépendante : performance de l'entreprise

b. Prédicteurs : (Constante), relations interpersonnelles, milieu de travail, organisation de travail

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Ecart standard	Bêta			Tolérance	VIF
1 (Constante)	,314	,263		1,191	,239		
milieu de travail	,180	,082	,243	2,196	,033	,586	1,707
organisation de travail	,317	,091	,411	3,484	,001	,515	1,940
relations interpersonnelles	,349	,108	,316	3,223	,002	,746	1,340

a. Variable dépendante : performance de l'entreprise