

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
Pôle Universitaire de KOLÉA**



MEMOIRE DE FIN DE CYCLE

Master en Management des Ressources Humaines

**L'impact du stress professionnel sur la performance des
employés**

Étude pratique : Algérie Télécom Souk-Ahras

Élaboré par :
Mennar Anouar

Encadré par :
Dr. L. MOHAMMED EL HADJ

Année :2023/2024

Résumé

Le stress professionnel, une réalité incontournable dans de nombreuses entreprises, peut exercer une influence profonde sur le bien-être des employés. Identifier ses sources et comprendre ses conséquences est essentiel pour promouvoir un environnement professionnel sain et productif. Dans cette optique, l'objectif principal de notre étude se concentre sur l'exploration de l'impact du stress professionnel sur la performance des employés d'Algérie Télécom. Pour ce faire, nous avons adopté une méthode quantitative basée sur la distribution d'un questionnaire à 70 employés, afin de recueillir et d'analyser les données à l'aide du logiciel SPSS. Les résultats obtenus révèlent une relation positive significative entre le stress professionnel et la diminution des performances chez les employés d'Algérie Télécom. Lorsque les employés sont soumis à un niveau élevé de stress, cela se traduit par une réduction significative de leur efficacité et de leur engagement au travail.

Mots clés : Stress professionnel, Performance, Santé mentale, Satisfaction au travail, Qualité de travail

Abstract

Professional stress, an unavoidable reality in many companies, can have a profound influence on employees' well-being. Identifying its sources and understanding its consequences is essential for promoting a healthy and productive work environment. In this regard, the main objective of our study focuses on exploring the impact of professional stress on the performance of employees at Algeria Telecom. To achieve this, we adopted a quantitative method based on distributing a questionnaire to 70 employees, to collect and analyze data using SPSS software. The results obtained reveal a significant positive relation between professional stress and decreased performance among Algeria Telecom employees. When employees are subjected to high levels of stress, this results in a significant reduction in their efficiency and commitment to work.

Keywords: Professionnel Stress, Performance, Mental Health, Job satisfaction, Work Quality

ملخص

الضغط المهني، واقع لا يمكن تجاهله في العديد من المؤسسات، قد يكون له تأثير عميق على رفاهية الموظفين. تحديد مصادره وفهم تبعاته أمر أساسي لتعزيز بيئة عمل صحية ومنتجة. بهذا الصدد، يتركز الهدف الرئيسي لدراستنا على استكشاف تأثير الضغط المهني على أداء موظفي إتصالات الجزائر. لتحقيق ذلك، اعتمدنا طريقة كمية مبنية على توزيع استبيان على 70 موظفًا، لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج الحصول على علاقة إيجابية معتبرة بين الضغط المهني وانخفاض الأداء لدى موظفي إتصالات الجزائر. عندما يتعرض الموظفون لمستوى عالٍ من الضغط، يترتب عن ذلك انخفاض معتبر في كفاءتهم و إلتزامهم بالعمل.

الكلمات المفتاحية : الضغط المهني ، الأداء ، الصحة النفسية، الرضا الوظيفي، جودة العمل.

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, nous remercions **Allah** qui nous a donné la force, la patience et la volonté pour réaliser notre projet.

Remerciement spécial à ma chère encadrante, **Dr. Leila MOHAMMED EL HADJ**, qui m'a accompagnée avec beaucoup de compréhension et de conseils. Merci d'être toujours là pour me guider. Chaque fois que j'ai besoin de poser des questions, je vous trouve prête à m'aider et à tout m'expliquer, même à des heures très tardives.

Mes chers **parents**, peu importe ce que je dis, je ne pourrai jamais exprimer à quel point je suis reconnaissante envers vous deux, et je ne pourrai jamais compenser vos efforts avec moi pour me voir réussir. Je suis très fière d'être votre fille. Merci à vous deux et à mes **petites sœurs**, vous êtes la plus belle famille.

À mon cher **fiancé**, merci beaucoup pour votre présence avec moi dans les moments les plus difficiles. Merci pour tout votre soutien inconditionnel et vos encouragements, vous êtes ma force.

Un grand merci à ma tutrice de stage, **Mme Hanane Saadi**, qui a été le meilleur guide pour moi dans l'entreprise. Merci également à tous les employés là-bas qui m'ont accueilli et m'ont beaucoup aidé.

Merci à tous **les enseignants du ENSM** qui nous ont offert la meilleure formation au cours de ces deux années. Je suis très fière d'avoir fait partie de cette école. C'était la meilleure expérience pour moi, j'ai appris beaucoup de choses, en particulier la discipline, et c'est ce qui distingue notre école.

TABLEAU DE MATIERE

Résumé.....	I
REMERCIEMENTS.....	IV
TABLEAU DE MATIERE	V
LISTE DES TABLEAUX	VIII
LISTE DES ABREVIATIONS.....	X
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	A
CHAPITRE I : CADRE THÉORIQUE	1
Section 01 : Revue de littérature.....	2
1.1 Les études nationales	2
1.2 Les études internationales.....	4
1.3 Les Hypothèses.....	8
Section 02 : Cadre Conceptuel	8
2.1 Les fondements théoriques du stress professionnel.....	8
2.1.1 Définition du stress professionnel	9
2.1.2 Les causes du stress professionnel	10
2.1.3 Les conséquences du stress professionnel.....	12
• Les conséquences positives du stress professionnel	12
• Les effets négatifs du stress professionnel.....	13
2.1.4 Les modèles et les théories du stress professionnel	13
• Les théories du stress professionnel.....	13
• Les modèles du stress professionnel.....	14
2.1.5 Les indicateurs clé du stress professionnel.....	15
▪ Absentéisme du travail.....	15
▪ La satisfaction au travail.....	15
▪ Taux de rotation du personnel	15
2.2 Les fondements théoriques de la performance	16
2.2.1 Définition de la performance	16
• La performance	16
• Performant.....	16

• La notion de performance.....	16
• Définition de la performance globale	17
2.2.2 Les déterminants de la performance	17
• Désir	18
• Capacité	18
• L'environnement de travail	18
2.2.3 Définition de l'indicateur de la performance	19
2.2.4 Les indicateurs de performance	19
2.2.5 La relation entre le stress professionnel et la performance des employés	21
▪ Théories psychologiques	22
▪ Théories sociologiques.....	22
▪ L'analyse empirique	22

CHAPITRE II : CADRE MÉTHODOLOGIQUE ET CONTEXTE

ORGANISATIONNEL27

Section 01 : Contexte organisationnel	28
1.1 Présentation d'Algérie Télécom.....	28
1.2 Les Filiales d'AT.....	28
1.3 Les secteurs d'activités d'AT.....	28
1.4 Les objectives d'AT.....	29
1.5 Les responsabilités d'AT.....	29
Section 02 : L'approche Méthodologique	29
2.1 Posture épistémologique.....	29
2.2 Méthodologie de recherche	29
2.3 Instrument de mesure.....	30
2.3.1 Le questionnaire	30
2.3.2 L'observation.....	30
2.3.3 Les Documents.....	30
2.4 Échantillon.....	31
2.5 Méthodes de traitement statistique	31

CHAPITRE III : PRÉSENTATION, ANALYSE ET INTÉRPRÉTATION DES

RÉSULTATS27

Section 01 : Analyse des résultats	28
1.1 Statistiques de fiabilités	28

1.2	Analyse descriptive des données personnelles et fonctionnel	28
1.2.1	Sexe.....	28
1.2.2	Age	29
1.2.3	Niveau D'éducation	30
1.2.4	Catégorie socioprofessionnelle	31
1.2.5	L'ancienneté.....	32
1.3	Analyse des résultats des indicateurs du stress professionnel	33
1.3.1	Analyse des résultats de l'axe « L'absentéisme »	33
1.3.2	Analyse des résultats de l'axe « Taux de rotation du personnel »	34
1.3.3	Analyse des résultats de l'axe « Satisfaction au travail »	34
1.3.4	Analyse des résultats de l'axe « Évaluation de la santé mentale »	35
1.4	Analyse des résultats des indicateurs de la performance des employés	37
1.5	La vérification des hypothèses	40
1.5.1	Test de la première hypothèse	40
1.5.2	Test de la deuxième hypothèse	41
1.5.3	Test de la troisième hypothèse	43
1.5.4	Test de la quatrième hypothèse.....	44
	Section 02 : Discussion des résultats	45
2.1	Discussion des résultats à la lumière des revues de littérature	45
2.2	Discussion des résultats par rapport au contexte de l'entreprise Algérie Télécom	46
	CONCLUSION GÉNÉRALE.....	48
	BIBLIOGRAPHIE	27
	LES ANNEXES.....	27

LISTE DES TABLEAUX

Tableau N° 1: statistiques de fiabilités	28
Tableau N° 2: la répartition des interrogés selon le sexe.....	28
Tableau N° 3: la répartition des interrogés selon l'age	29
Tableau N° 4: Répartition selon le niveau d'éducation	30
Tableau N° 5: Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle	31
Tableau N° 6: Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté	32
Tableau N° 7: Résultats du régression linéaire simple	40
Tableau N° 8: Résultats du régression linéaire simple	42
Tableau N° 9: Résultats du régression linéaire simple	43
Tableau N° 10: Résultats du régression linéaire simple	44

LISTE DES FIGURES

FIGURE N° 1 : REPRESENTATION GRAPHIQUE DE LA REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LE SEXE	29
FIGURE N° 2: REPRESENTATION GRAPHIQUE DE LA REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON L'AGE.....	30
FIGURE N° 3: REPRESENTATION GRAPHIQUE DE LA REPARTITION SELON LE NIVEAU D'EDUCATION	31
FIGURE N° 4: REPRESENTATION GRAPHIQUE DE LA REPARTITION SELON LA CATEGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE.....	32
FIGURE N° 5: REPRESENTATION GRAPHIQUE DE LA REPARTITION SELON L'ANCIENNETE.....	33

LISTE DES ABREVIATIONS

RH	Ressources humaines
MRH	Management des ressources humaines
SP	Stress Professionnel
AT	Algérie Télécom

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Introduction Générale

Actuellement, il est indubitable que nos vies sont soumises à divers types de stress, devenues omniprésentes dans notre quotidien, tant sur le plan personnel que professionnel.

Ce phénomène s'étend également aux entreprises, chacune poursuivant des objectifs spécifiques et cherchent à répondre aux attentes de ses clients. La réalisation de ces objectifs repose incontestablement sur la performance des individus qui composent ces entreprises, étant donné que le capital humain représente leur moteur essentiel et leur ressource prépondérante. Une performance accrue des employés entraîne naturellement une amélioration de la performance globale de l'entreprise. C'est pourquoi les entreprises se concentrent davantage sur le management et le développement des compétences de leurs employés, ainsi que sur la création d'un environnement de travail propice à le stress professionnel.

Il est toutefois essentiel de souligner la complexité et la difficulté de gérer la performance des employés, soumise à de multiples variables pouvant agir positivement ou négativement sur celle-ci.

Le stress professionnel constitue l'une de ces variables, engendré par divers facteurs environnementaux, organisationnels ou individuels, et influant sur la performance des employés.

Les sources de stress professionnel sont différentes et variées. Bien que leur élimination totale soit improbable, leur réduction progressive ainsi que l'adoption des stratégies efficaces peuvent contribuer à leur gestion efficace, tant pour l'organisation que pour les employés.

Et pour mieux comprendre l'impact du stress professionnel sur la performance des employés, nous avons choisi le lieu approprié pour effectuer notre stage pratique. C'est l'entreprise Algérie Télécom qui offre un contexte riche pour étudier ce sujet, où il existe plusieurs facteurs pouvant contribuer au stress professionnel, tels que : les délais serrés, les demandes des clients, et les changements technologiques rapides. Algérie Télécom, en tant qu'entreprise de télécommunication, opère dans un secteur où les exigences de performance sont élevées.

L'importance de l'étude

Notre étude aborde un sujet particulièrement pertinent et crucial dans le domaine des ressources humaines, une préoccupation majeure dans de nombreuses entreprises. En raison de l'augmentation notable de ce phénomène et de son impact sur la performance des employés, il revêt une importance significative.

Introduction Générale

De plus, elle pourrait offrir des perspectives précieuses pour améliorer le bien-être des employés et l'efficacité organisationnelle. Les responsables d'Algérie Télécom pourraient bénéficier des résultats de l'étude pour réduire le stress professionnel et améliorer la performance des employés.

L'objectif de l'étude :

- il permettra à l'entreprise de découvrir les différents facteurs et indicateurs du stress et de connaître l'impact de ce dernier sur la performance des employés et la performance globale de l'entreprise. Aussi, pour connaître le niveau de stress professionnel chez les employés d'Algérie Télécom et contribuer à formuler des solutions, ainsi que pour sensibiliser les employés aux impacts adverses du stress professionnel sur leur bien-être d'une part, et pour conscientiser les cadres sur l'impératif d'améliorer les conditions de travail d'autre part.
- il nous permettra d'acquérir de nouvelles compétences en s'engageant dans l'environnement de travail avec les employés et apprendre à gérer le stress professionnel.

Dans le cadre de notre recherche nous cherchons à résoudre la problématique suivante :

Quel est l'impact du stress professionnel sur la performance des employés chez Algérie Télécom ?

Les sous questions liées à cette problématique auxquels notre étude s'efforcera de répondre sont :

Q1 : Dans quelle mesure l'absentéisme affecte la performance des employés d'Algérie Télécom ?

Q2 : Comment le taux de rotation du personnel influence la continuité opérationnelle et la performance organisationnelle chez Algérie Télécom ?

Q3 : En quoi la satisfaction au travail contribue à la performance des employés chez Algérie Télécom ?

Q4 : Comment la santé mentale des employés impacte leur capacité à atteindre les objectifs professionnels chez Algérie Télécom ?

Pour répondre à notre problématique, nous envisageons de procéder à une étude combinant une recherche bibliographique approfondie et un stage pratique d'une durée de deux mois au sein de l'entreprise Algérie Télécom. Au cours de cette période de stage, nous entreprendrons la mise

Introduction Générale

en place d'une étude quantitative, s'appuyant sur un questionnaire élaboré, afin de collecter les données nécessaires à notre analyse.

Ce travail est organisé en trois chapitres. Le premier chapitre se consacre à une revue de la littérature portant sur le stress professionnel ainsi que sur la performance des employés, accompagnée de l'exposition des hypothèses formulées. De plus, il aborde le cadre conceptuel qui énonce les fondements théoriques des deux variables étudiées. Le deuxième chapitre examine le contexte organisationnel et expose le cadre méthodologique adopté pour la recherche. Enfin, le troisième chapitre analyse les résultats obtenus.

CHAPITRE I : CADRE THÉORIQUE

Chapitre I : Cadre Théorique

Section 01 : Revue de littérature

Dans ce chapitre nous allons montrer les différents travaux qui ont été élaboré par les chercheurs et fournir un aperçu de toutes les questions posées, précédemment pour rassembler toutes les questions en un seul endroit. L'évaluation de cette littérature fournit un résumé, une classification, une comparaison des recherches et études antérieures dans le domaine de l'étude.

1.1 Les études nationales

L'étude de (**Hasina Boutaghan Samira Bouabja, 2018**) ; vise à identifier la relation entre le stress professionnel et la baisse des performances des employés dans l'organisation Cette étude aborde un thème de sociologie de l'organisation et du travail qui est « la relation entre le stress professionnel et la dégradation des performances des travailleurs ».

Cette thèse étudie la relation entre le stress au travail et la dégradation des performances des travailleurs dans l'entreprise africaine du verre-Taher-.

Les résultats ont montré qu'il existe une relation réelle entre le stress au travail et la dégradation des performances des travailleurs, car ce stress est l'un des problèmes majeurs auxquels sont confrontés les travailleurs et a de grands impacts sur leur santé et leurs comportements et conduit à une dégradation de leurs performances.

Selon (**tabib Marwa Nahal Najm Al-Din, 2020**) ; Cette étude a été intitulée : Le stress professionnel et leur impact sur les performances des employés à la lumière de la pandémie de Corona ;cette étude tenté de révéler l'ampleur de l'impact du stress au professionnel sur la performance des travailleurs face à la pandémie de Corona, et plus précisément aux pressions psychologiques et à la charge de travail, comme nous avons adopté pour traiter le sujet est de l'approche descriptive.

L'étude a inclus un échantillon de 50 travailleurs au niveau de l'intérêt de référence covid 19, et le formulaire du questionnaire a été utilisé et distribué à l'échantillon étudié, et finalement nous sommes arrivés à des pressions professionnelles aux causes multiples, similaires au volume horaire insuffisant. et l'environnement inapproprié pour travail, mais aussi le manque de capacités et de moyens de prévention. Surtout après la propagation de la nouvelle épidémie, le Covid 19

Chapitre I : Cadre Théorique

L'étude de **(Qira Safaa, 2021)** ; réalise "L'impact de stress professionnelle sur les performances des employés visait à connaître les pressions exercées par la pandémie Corona sur les performances au travail des agents de la protection civile.

Les résultats de l'étude ont abouti au fait que les pressions organisationnelles imposées par la joie du Corona sur la performance des travailleurs étaient représentées dans le fardeau des raisins, ce qui conduit à la création de l'ennui parmi les travailleurs, tandis que les pressions sociales étaient représentées dans le la faiblesse du sponsoring du club et la fluctuation du système de vacances, ainsi que la pandémie impose une pression psychologique. Sur les salariés, cela se reflète négativement sur leur performance ;

Selon **(Amiri Sarah Jahan et aroussi mounira, 2022)** ; qui réalise L'impact de stress professionnelles sur la rotation de l'emploi au niveau la Direction de la Jeunesse et des Sports, Province de Biskra ; Cette étude vise à connaître l'impact de stress professionnelle dans leurs différentes dimensions (ambiguïté des rôles, conflit de rôles, charge de travail, relations de travail) sur la circulation du travail au sein de la Direction de la Jeunesse et du Sport.

Les résultats les plus importants de cette étude sont : la présence d'un impact statistiquement significatif des stress professionnelles sur la rotation du travail à la Direction de la Jeunesse et des Sports-Biskra-.

L'étude a également formulé plusieurs recommandations, notamment : fournir des soins psychologiques et sociaux soutien aux travailleurs en désignant des psychologues pour les aider à surmonter les pressions et comment y faire face, ainsi que les réduire.

L'étude de **(Muhammad ben Kuaybish Amina, 2023)** ; qui intitulé 'Le stress professionnel et sa relation avec la performance des sages-femmes ; Une étude de terrain à l'hôpital Ibn Sina – Maser'

Cette étude a examiné l'impact du stress professionnel sur les performances des employés des sages-femmes, cette étude concentré sur le terrain était basée au niveau de l'Institution Hospitalière Ibn Sina de Masry, elle était basée sur un groupe spécifique, à savoir les sages-femmes travaillant à l'hôpital, en tant que population d'étude, et les entretiens et l'observation ont été utilisés comme outils de collecte d'informations.

cette étude a révélé un niveau élevé de stress professionnelle auquel les sages-femmes sont exposées à l'hôpital, ainsi qu'un niveau élevé d'engagement continu parmi les sages-femmes.

Chapitre I : Cadre Théorique

L'importance de l'étude de sujet du stress professionnel est considérée comme l'un des thèmes importants de la sociologie de l'organisation et du travail

Ce travail Faire la lumière sur la problématique des pressions de travail dans le milieu des services de maternité et identifier ses causes ;L'étendue de son impact sur la performance, qui se reflétera positivement dans la détermination des moyens de la gérer et ce qui aboutit à tout ce qui est nécessaire ; aussi connaître les facteurs et les causes qui conduisent au stress au travail et les effets qui en résultent et comment s'en occuper ; Intérêt croissant pour la question des stressés professionnelles et sensibilisation des individus à l'importance d'étudier, d'analyser et de révéler la relation entre les pressions professionnelles et la performance professionnelle des sages-femmes.

Les résultats de l'étude recommandent la nécessité de faire les efforts nécessaires pour réduire les pressions de travail auxquelles les sages-femmes sont exposées, comme par exemple veiller à ce que le temps de travail alloué aux sages-femmes soit proportionnel aux tâches qui leur sont assignées, en essayant de renforcer les liens entre les sages-femmes. Entre eux et avec leurs superviseurs à l'intérieur de l'hôpital, et en renforçant la surveillance des superviseurs au travail et des ordres délivrés par leur intermédiaire pour s'assurer qu'ils ne contredisent pas et soient en accord avec les intérêts de l'hôpital, et pour œuvrer à leur inculquer un sentiment de sécurité d'emploi et à leur fournir des moyens de confort.

1.2 Les études internationales

Dans le monde d'aujourd'hui, le stress est devenu un phénomène mondial, qui se manifeste sous diverses formes dans chaque pays lieu de travail. Dans la vie professionnelle d'aujourd'hui, les salariés travaillent généralement de plus longues heures, à mesure que les niveaux de travail augmentent des responsabilités les obligent à déployer des efforts encore plus intenses pour répondre aux attentes croissantes sur le rendement au travail. Le stress est un élément commun à tout type de travail et les personnes doivent y faire face dans presque tous les aspects de la vie. Au fil des ans, le stress a été défini de différentes manières. Selon (Robbins et Sanghi , 2006)

(Ritu et Ajmer Singh , 2012) Dans leur article « Une enquête sur l'adéquation des éducateurs prévus parmi les enseignants optionnels en fonction de leur pression liée aux mots », considère le lien entre viabilité de l'instructeur et pression liée aux mots parmi les enseignants auxiliaires.

Les découvertes ont montré que les éducateurs étaient confrontés à une faible anxiété. Les éducateurs étaient très peu influencés par les problématiques qu'ils écrasé comparable à leur

Chapitre I : Cadre Théorique

travail. Ils présentaient un niveau de résistance à la pression important. L'examen recommande qu'une campagne de « sensibilisation au stress » soit consolidée avec le sujet d'orientation sociale et qu'une évaluation standard du sentiment d'anxiété soit effectuée pour prévenir la pression

(. **C. Muthuvelayutham et al. , 2012**) Exploré sur le sujet "Une enquête sur l'effet de la pression professionnelle parmi instructeurs sur la satisfaction au travail et l'implication au travail - Une étude empirique. "

Dans cet examen, ils ont exactement clarifié la distinction entre facteur pressant et stress. Le facteur pressant nous propulse et nous permet de donner le meilleur de nous-mêmes. Quoi qu'il en soit, au cas où nous serions confrontés à de nombreux facteurs pressants sans l'occasion de récupérer, nous négligeons de nous adapter et nous nous étirons. L'examen propose que la pression puisse être diminuée lorsque quelques facteurs ont tendance à accepter des déficiences. Compensation pour résoudre les problèmes monétaires, absence de temps pour tenter des recherches ; absence de données sur ce qui se passe, travail administratif inutile, difficulté à atteindre les objectifs professionnels individuels, reconnaissance organisationnelle et soutien inadéquats à la recherche et bien d'autres encore. L'enquête conclut qu'il existe un degré impressionnant d'effet du poids sur la satisfaction au travail et l'implication au travail chez les instructeurs.

(**G. Lokanadha Reddy, 2018**) ; ont enquêté sur le thème "Le stress lié aux mots chez les enseignants du secondaire supérieur travaillant dans le district de Vellore".

L'un des objectifs importants de cette enquête était de découvrir le degré de pression exercée par les instructeurs travaillant à un niveau optionnel supérieur en matière de mots. Différents objectifs de l'enquête sont de savoir dans quelle mesure et dans quelle mesure ils ont choisi des facteurs libres (orientation sexuelle, âge, qui affectent la variable dépendante de la pression liée aux mots des enseignants optionnels supérieurs).

Pour vaincre la pression liée aux mots, les analystes ont proposé quelques estimations qui L'examen a également recommandé quelques mesures contre le stress de la vie professionnelle. Il a tendance à être supervisé utilement, dans une large mesure, à différentes étapes par différentes médiations institutionnelles.

Selon (**Cross Ogohi Daniel, 2019**) ; qui traite Effets du stress professionnel sur les performances des salariés ; Le but de cette recherche est d'étudier les effets du stress au travail sur les performances des employés, y compris la nature du stress, les types de stress et le stress

Chapitre I : Cadre Théorique

au travail qui finissent par influencer les performances et l'efficacité des employés. Malgré des investissements considérables dans la performance des employés,

Les organisations au Nigeria n'ont pas pris conscience des causes du stress au travail. Peu d'études ont été menées pour répondre au problème.

L'objectif principal de cette recherche est de découvrir l'effet du stress professionnel sur la performance des salariés.

Le stress professionnel peut affecter les performances des employés : lorsqu'il n'est pas bien géré, l'absentéisme, le rotation du personnel et les indemnités médicales augmentent et la productivité diminue.

Pour atteindre un pic de performance, le stress doit être géré efficacement, en minimisant ses effets négatifs. Le fait que la majorité des employés envisageaient de quitter leur emploi et sentaient que l'organisation ne se souciait pas d'eux était le reflet d'un énorme mécontentement qui a sans aucun doute diminué leur performance.

L'organisation doit procéder à une évaluation des besoins en matière de programme d'aide aux employés.

Selon **(Dr.M. Martha Sucharitha et Md. Shaik Amzad Basha, 2020)** ; vise à identifier Une étude sur l'impact du stress sur la productivité et les performances au travail des employés : implications pour la mesure et la gestion du stress.

Dans l'environnement commercial actuel, il existe une forte concurrence entre les entreprises. L'efficacité des employés et la productivité des employés sont un élément important et important de succès de toute entreprise. Le stress extrême rencontré dans l'environnement de travail entrave grandement cette l'efficacité, ce qui a attiré l'attention de nombreux employeurs.

L'objectif de cette étude était d'étudier l'impact du stress professionnel sur la performance des employés, en utilisant une approche aléatoire simple et ciblée pour sélectionner la taille de l'échantillon des 200 participants. À l'aide de questionnaires et de discussions de groupe, la collecte de données a été réalisée.

Les résultats indiquent que les participants souffrent d'un stress excessif qui nuit à leurs performances, beaucoup d'entre eux ont le sentiment que les dirigeants exercent une pression sur eux pour qu'ils améliorent leurs performances.

Chapitre I : Cadre Théorique

Selon (Abbas, AL-Abrow, Abdullah, Alnoor, Khattak, and Khaw, 2021) ; Les chercheurs ont conclu en disant que si les employés sont heureux et en bonne santé, ils peuvent être plus productifs. En s'appuyant sur le modèle Michigan-Work Stress, on a tenté d'établir l'effet du stress au travail sur les performances des employés du secteur public au Kenya en recrutant 304 répondants. Les résultats de l'étude ont notamment révélé une forte relation positive entre le travail

Stress et performance des collaborateurs ; en collectant des données auprès de 255 professionnels de la santé, il a été établi une corrélation entre la pandémie de Covid-19 et le stress qu'elle provoque parmi les agents de santé.

D'autres résultats empiriques ont été présentés dans de nombreuses études portant sur la relation entre le stress et le genre.

L'article de (Moses T. Imbur 1,et al, 2023) ; examine l'impact du stress au travail sur les performances des employés dans le secteur bancaire de la métropole de Makurdi. Un plan d'enquête transversale a été adopté pour l'étude.

. Cependant, des recherches supplémentaires sont nécessaires pour étudier plus en détail la relation potentielle et impacter ces variables et d'autres variables externes, telles que le rôle L'ambiguïté, l'épuisement professionnel, la motivation des employés et d'autres conditions de travail peuvent avoir un impact sur la **performance du travail**.

Selon (Babulal Rajak, 2017) ; La principale motivation de cette étude était d'examiner la relation entre **l'engagement au travail et la satisfaction au travail** des individus dans les établissements d'enseignement supérieur et son effet sur leurs performances. Cette étude se concentre sur diverses théories liées à l'engagement au travail et à la satisfaction au travail. En gardant à l'esprit l'objectif final d'avoir un meilleur niveau de vie et de satisfaire ses besoins, il faut travailler avec satisfaction car cela entraîne non seulement le développement des employés mais améliore également la productivité et le service à l'institution, ce qui augmente l'engagement envers l'institution,

Le comportement, les principes et les croyances des employés affectent non seulement **la productivité**, mais également l'efficacité et l'efficacités globales, et la nature des tâches et de la collaboration est d'une importance capitale pour les employés. De plus, le **l'engagement du travail** a un impact énorme sur l'organisation (Walid Abdullah Al-suraihi, 2021).

L'absentéisme n'indique pas seulement la présence corporelle (physique), il commence par l'absence mentale (mentale) d'une personne, l'organisation doit donc considérer cela comme une question importante avant d'initier des actions de diffusion à travers cela et avec la gestion participative des employés (Shyam B. R., 2020).

Chapitre I : Cadre Théorique

Notre étude se concentre spécifiquement sur le contexte d'Algérie Télécom et examine comment le stress professionnel affecte la performance de ses employés. En utilisant une méthodologie rigoureuse et en ciblant un échantillon représentatif d'employés, nous sommes en mesure d'apporter de nouvelles perspectives à ce domaine de recherche et de fournir des recommandations spécifiques pour améliorer la performance des employés chez Algérie Télécom."

Notre étude offre une contribution significative à la compréhension de la dynamique complexe entre le stress professionnel et la performance des employés dans le contexte spécifique d'Algérie Télécom.

1.3 Les Hypothèses

Pour répondre à toutes les questions nous avons effectué les Hypothèses suivantes :

H1 : Un taux élevé **d'absentéisme** est associé à une baisse de la performance des employés chez Algérie Télécom.

H2 : Un taux élevé de **rotation du personnel** entraîne une diminution de la performance organisationnelle d'Algérie Télécom.

H3 : Une augmentation de **la satisfaction au travail** est corrélée à une amélioration de la performance des employés d'Algérie Télécom.

H4 : Une bonne **santé mentale** est liée à une augmentation de la performance au travail chez les employés d'Algérie Télécom.

Section 02 : Cadre Conceptuel

Un employé passe près d'un tiers de sa vie au travail et il subit parfois beaucoup de pression lorsqu'il travaille. La nature du travail a subi des changements considérables au cours de la dernière décennie et continue d'évoluer rapidement. Le stress professionnel a affecté presque toutes les professions et les performances des travailleurs, conduisant soit au stress, soit au succès. Un certain nombre d'études et d'enquêtes menées par des chercheurs du monde entier ont été menées sur ce sujet, suggérant une amélioration des techniques de gestion du stress. Ainsi, augmenter la performance au travail des travailleurs (. Robbins and Sanghi, 2006).

2.1 Les fondements théoriques du stress professionnel

Le stress professionnel est une réaction aux changements rapides observés à l'époque actuelle et une manifestation de la vie contemporaine, car cette époque est désormais appelée l'ère du stress. Ce sujet a reçu une grande attention de la part des universitaires et des chercheurs en

Chapitre I : Cadre Théorique

raison de ses effets sur l'individu. Dans ce chapitre, nous discuterons de la définition du stress au travail, de ses éléments, sources, causes et effets. Les résultats du stress au travail comprennent des stratégies de gestion du stress au travail, ainsi que la relation entre le stress au travail et le rendement au travail (. Robbins and Sanghi, 2006).

2.1.1 Définition du stress professionnel

Le terme stress a été utilisé pour la première fois dans un contexte biologique par l'endocrinologue Hans Selye dans les années 1930. Plus tard, il a élargi et popularisé le concept pour inclure une réponse physiologique inappropriée à toute demande. Dans son usage, le stress fait référence à une condition et le facteur de stress au stimulus qui la provoque. Il couvre un large éventail de phénomènes, depuis une légère irritation jusqu'à un dysfonctionnement drastique pouvant provoquer de grave panne de santé. Selon (Robbins, 2004) ; Le stress est un état dynamique dans lequel un individu est confronté à une opportunité, une contrainte ou une demande liée à ce qu'il désire et dont l'issue est perçue comme à la fois incertaine et importante. De cette définition on peut dire que le stress n'est pas forcément mauvais, il a aussi une valeur positive quand il offre un potentiel de gain. (Moorhead et al., 2006) a également défini le stress comme la réponse adaptative d'une personne à un stimulus qui met en jeu des exigences envers une personne.

De plus ; (Taylor, 1995) ; décrit le stress comme une expérience émotionnelle négative accompagnée de changements biochimiques, physiologiques, cognitifs et comportementaux prévisibles visant soit à modifier les événements, soit à en atténuer les effets.

Encore une fois, (Bennett, 1994) ; définit le stress comme un large ensemble de symptômes physiques et psychologiques résultant des difficultés rencontrées par un individu lorsqu'il tente de s'adapter à un environnement. Cela signifie qu'il existe un risque de stress lorsqu'une situation environnementale présente une demande menaçant de dépasser les capacités et les ressources d'une personne.

Le stress professionnel a reçu beaucoup d'attention dans la recherche en psychologie sociale (Cooper et al., 2006) ; Des résultats de recherche importants ont montré que le stress prolongé a des effets négatifs sur la santé individuelle ainsi que sur l'attitude des employés envers l'organisation. (Cropanzano et al. , 2003) il s'accorde à dire que travailler dans des conditions de stress continu conduit à l'insatisfaction .

Les conditions de stress auxquelles sont exposés les agents des forces de l'ordre peuvent affecter à la fois leur bien-être professionnel et physiologique. Reconnaître les facteurs contribuant au stress est extrêmement pertinent. Les conséquences du stress au travail dépassent

Chapitre I : Cadre Théorique

la productivité et la qualité des employés performance, son influence psychologique se transforme en mauvaises habitudes de vie comme fumer, trop manger, boire de l'alcool et conduire à des maladies chroniques graves comme l'hypertension et les maladies cardiaques. (Owolabi et al, 2012) ; L'exposition constante des employés au stress, si elle n'est pas gérée efficacement, peut être destructeur tant pour eux en termes de qualité de leur travail et de leur état physique et mental que pour l'organisation dans laquelle ils travaillent.

2.1.2 Les causes du stress professionnel

Les causes de stress spécifiées comme suit :

- Mauvaise gestion du temps,
- Descriptions de poste peu claires,
- Sentiment d'incapacité et d'insécurité,
- Incapacité à faire avancer les choses,
- Manque de communication,
- Mauvaises relations personnelles.,
- Qualité et complexité des tâches. (Michacs, 1994)

Dans la même largeur, Dean (2002) considère les maladies liées au stress comme la principale cause des faibles niveaux de performance au travail. Immense pression au travail

a conduit au stress, ce qui en a fait le premier facteur de maladie. (Michacs, 1994) a expliqué comme suit les raisons expliquant les faibles performances :

- ❖ Mauvaise formation dans l'entreprise,
- ❖ Pannes de machines,
- ❖ Normes de performance non établies,
- ❖ Manque de planification et de motivation,
- ❖ Changement, atmosphère et environnement médiocres,
- ❖ Communication inadéquate à plusieurs niveaux,
- ❖ Non-identification avec les objectifs de l'entreprise. (Michacs, 1994)

Dans leur travail, les individus sont exposés à de nombreuses sources de stress, internes ou externes. (Michacs, 1994)

Facteurs externes tels que travail excessif, routine, manque de temps, exigences de rapidité et de confiance dans la réussite Un environnement de travail inquiétant, des problèmes avec le

Chapitre I : Cadre Théorique

public et des relations négatives avec un patron Il existe cependant des professions plus vulnérables que d'autres aux pressions et qui y sont exposées. (Michacs, 1994)

Il existe des sources de stress qui n'existent pas dans d'autres professions, comme le fait que les chirurgiens soient exposés à des pressions. Découlant de la nécessité de précision et de qualité dans la réalisation de l'intervention chirurgicale, les erreurs ici sont également coûteuses.

Pilotes et travailleurs dans les tours de contrôle des aéroports, la sécurité des passagers en dépend

Leurs performances sont pointues car les policiers et les pompiers sont sous pression en raison des dangers auxquels ils sont confrontés.

Ils y sont confrontés dans l'exercice de leur travail, ce qui signifie que tous les emplois sont exposés à différentes sources de. Stress pression dépend de la nature des tâches associées au travail et les sources de pression peuvent être divisées ; Le travail est divisé en quatre sections (. Robbins and Sanghi, 2006) :

A- les causes du stress professionnel liées à l'individu

Il s'agit de facteurs de stress causés par des facteurs liés à la personne occupant l'emploi et non au travail. Dé même, certaines personnes trouvent la pression du travail stimulante pour l'activité et le défi, tandis que d'autres L'autre ne peut pas gérer la situation stressante, et nous passerons ici en revue quelques sources stress liée à l'individu) Gunasekaran et al., 2004).

- **La vie sociale de l'individu** : Les pressions auxquelles l'individu est confronté à la maison ou à l'école

- **Type de personnalité** : Des recherches indiquent que certains individus sont caractérisés par un groupe de Les qualités qui les distinguent des autres, comme la volonté de réussir et le grand désir de rivaliser et de se sentir Ils exigent du temps et désirent mentionner leurs réalisations. Ils sont également agressifs et prompts à se mettre en colère.

Ils se caractérisent par la rapidité et le manque de patience et acceptent un travail caractérisé par plus de responsabilités et de risques.Ces traits sont appelés le type de personnalité, tandis que le type est appelé un faible degré de ces traits.) Liker, J, 2004)

Traits : La recherche indique que les individus caractérisés par ce type de personnalité sont plus susceptibles

Il semble que l'agressivité et l'irritabilité contribuent davantage aux maladies cardiaques
Autres variables associées aux maladies cardiaques.

- **Perception** : Les individus interagissent avec l'environnement qui les entoure à travers leur perception de la réalité et leur perception

Chapitre I : Cadre Théorique

Ce n'est rien d'autre qu'une tentative de comprendre et d'expliquer la réalité, et dans de nombreux cas, une personne ne se rend pas compte de la réalité à laquelle elle est confrontée.

-La vraie image : des milliers de personnes diffèrent dans l'interprétation et la lecture de leur réalité, elles diffèrent donc entre elles. Conscients de la même situation de stress alors que le fonctionnaire demande à ses membres de faire du travail (Heures supplémentaires pour terminer les travaux à temps) (Liker et Meier, 2006.)

B- Sources du stress lié au travail :

Il s'agit de pressions causées par des facteurs liés au travail lui-même et non à la personne qui occupe l'emploi. Nous présenterons ici les plus importantes de ces sources (Michacs, 1994) :

- Conflit de rôle :

Cela se produit à la suite du conflit entre le rôle attendu de l'individu au travail et le rôle attendu dans la famille, ou à la suite du conflit entre ce qui est exigé du travail, qui l'oblige à travailler à une vitesse élevée et en même temps maintenir une haute qualité du bien ou du service qu'il utilise. Un conflit de rôle peut également survenir à la suite d'un conflit d'exigences de travail. Avec les valeurs et les principes de la personne, un employé musulman travaillant dans un pays non musulman Le pays est également tenu de travailler pendant la prière du vendredi ou d'empêcher les médecins urgentistes de soigner le patient en raison de son manque de biens. Buissala dispose d'une assurance maladie et de nombreux étudiants et employés sportifs souffrent du conflit entre les exigences des études ou du travail et leurs obligations sportives.

- L'ambiguïté de rôle

Cela se produit lorsque l'individu n'est pas sûr des tâches qui lui sont demandées et de la manière de les accomplir, ou lorsque le résultat de l'erreur dans le travail est inconnu, et c'est une source de stress plus évidente chez les nouveaux employés, ou lorsque le l'organisation y apporte un changement

2.1.3 Les conséquences du stress professionnel

Dans son environnement de travail, le travailleur est confronté à de nombreuses pressions. Si elles se poursuivent et augmentent dans une mesure raisonnable, elles laissent un impact négatif sur l'individu lui-même et sur l'organisation, mais cela n'empêche pas qu'elles puissent conduire à des résultats efficaces qui contribuent à améliorer la performance de l'individu. Par conséquent, les pressions ont des effets à la fois négatifs et positifs (toufik ;p 24, 1994).

- **Les conséquences positives du stress professionnel**

Sont les suivants :

Chapitre I : Cadre Théorique

- Collaboration et efforts concertés pour résoudre les problèmes.
- Désir et motivation croissants envers le travail à accomplir.
- Améliorer le sentiment de satisfaction au travail et le sentiment d'accomplissement.
- Réduction de l'absentéisme, des retards et du turnover
- Développer la communication entre les collaborateurs de l'organisation, que cette communication soit formelle ou informelle, afin de faire face à ces pressions.

- **Les effets négatifs du stress professionnel**

Les stress se traduisent par divers effets négatifs qui incluent l'individu et l'organisation, qui sont :

A- Diminution des performances : La pression étant supérieure ou inférieure à la quantité appropriée a un retard négatif sur la performance du travailleur et conduit à une performance faible ou diminuée.

B- Ennui : Cela signifie que l'individu est obligé de continuer à faire un travail qui ne l'intéresse pas, et la pression crée un état d'ennui ou de toxicité chez l'individu, ce qui réduit son attention et son attirance pour son travail (abd el mueti , 2013).

C- Fatigue : Khairalun la définit comme : la somme des résultats des activités qui se traduisent par une diminution de la capacité de travail, car elle s'accompagne généralement d'une sensation de fatigue, d'instabilité, d'instabilité, d'anxiété et de perturbations, ce qui entraîne à une diminution de ses performances en raison de son exposition à des pressions résultant de l'environnement de travail externe (kamel , 2014).

E- Problèmes de santé : car l'individu est exposé à un stress émotionnel qui dépasse ses capacités


Si cela est toléré, cela peut lui faire souffrir de maladies très graves telles que : des maux de tête constants, des maladies. Système nerveux, hypertension artérielle, augmentation du cholestérol sanguin, etc.

2.1.4 Les modèles et les théories du stress professionnel

Il existe de nombreuses théories et modèles expliquant le stress, et cela est dû à la complexité du phénomène du stress d'une part, ainsi qu'à la multiplicité des spécialisations traitant de ce sujet,

- **Les théories du stress professionnel**

Nous essaierons d'aborder certaines d'entre elles :

-  **Théorie de (Hans Selye) :**

Chapitre I : Cadre Théorique

Hanseli a fourni une conceptualisation des réactions psychologiques et physiques au stress telles qu'elles étaient considérées les symptômes de la réponse physiologique au stress sont un objectif de préservation de l'entité et de la vie. Hans sley a décrit la troisième étape de la défense contre le stress, créant des symptômes généraux d'adaptation

C'est une adaptation générale (Walid, , 2003) :

A- Branche : dans laquelle le corps présente des changements et des réponses caractérisés par le degré d'exposition initiale Pour le compresseur, et du fait de ces changements, la résistance du corps diminue.

B- Résistance : Dans laquelle l'individu tente de résister à la source de la menace avec toute l'énergie qu'il possède Mental et physique, pour que le corps retrouve un état d'équilibre.

C- Stress : Cela épuise l'énergie de l'individu et le rend vulnérable aux maladies.

Théorie de La Zarus :

- Cette théorie explique que l'appréciation cognitive dépend Sur la nature de l'individu, si la conscience de l'ampleur de la menace n'est pas seulement la conscience de la source de la pression, mais aussi La relation entre les pressions environnementales entourant l'individu et ses expériences personnelles, dont l'estimation dépend nombreux facteurs personnels et d'autres facteurs externes, environnementaux et sociaux.
- Cette théorie précise que la pression naît en présence d'une contradiction entre les exigences personnelles de l'individu, ce qui conduit à évaluer et à prendre conscience de la menace en deux étapes :
- Connaître les causes du stress.
- Identifier les moyens appropriés pour surmonter les problèmes qui apparaissent dans la situation (Aldéric Petitqueux, 2006).

• Les modèles du stress professionnel

A-Modèle Gibsson et collègues 1982 :

Les sources des différents stress au travail et leur impact sur la perception qu'a l'individu de ces stress sur le niveau de stress qu'il ressent et de là sur les résultats et effets du stress. Ce modèle indique le rôle des différences individuelles (cognitives, émotionnelles, biologiques et démographiques). sur la perception qu'a l'individu des circonstances stressantes auxquelles il est confronté (Owolabi et al, 2012).

B- Modèle de Hajan pour expliquer le stress : 1991

Le modèle de Hajan pour expliquer le stress comprend les dimensions suivantes :

Les sources du stress professionnel

Chapitre I : Cadre Théorique

A- Sources du stress liées à l'individu : Il s'agit des sources liées à la personnalité de l'individu, ainsi que des sources psychologiques et comportementales.

B- Sources du stress liées à l'organisation : Il s'agit de la culture de l'organisation, de la nature du travail, de la charge de travail, de la frustration au travail, des processus organisationnels, des conditions physiques de travail et des changements dans l'environnement de travail.

C- Les conséquences du stress sur l'individu : troubles physiologiques, troubles psychologiques, troubles du comportement) Owolabi et al(2012 ‘.

2.1.5 Les indicateurs clé du stress professionnel

▪ Absentéisme du travail

Le problème de l'absentéisme est considéré comme un problème important et est lié à la nature du travail et aux situations que l'individu vit dans son travail l'individu a tendance à être en retard au travail jusqu'à ce qu'il soit complètement absent. Ceci est le résultat de la fatigue, de l'ennui ou de l'insatisfaction au travail. S'il y a de nombreux cas d'absence, bien sûr, cela conduit à un arrêt complet du travail et crée également une situation de rotation du travail. (David Fontana,, 2003)

▪ La satisfaction au travail

La satisfaction au travail est définie comme l'attitude de l'individu à l'égard de son travail. La satisfaction au travail (ST) constitue l'un des plus anciens et des plus étudiés concepts de la psychologie du travail. Après la performance, la ST est la variable la plus fréquemment utilisée comme variable à prédire dans la littérature scientifique. Cependant, elle est essentiellement étudiée en tant que résultat à atteindre et plus rarement en tant que processus devant être expliqué (CASTEL Davy, 2011)

▪ Taux de rotation du personnel

Le rotation du personnel constitue un problème sérieux pour de nombreuses organisations à travers le monde. En effet, l'étude des intentions de rotation du personnel constitue depuis longtemps une préoccupation majeure dans la direction d'une organisation. Le turnover constitue un énorme problème pour les organisations dans l'intense concurrence mondiale actuelle. Récemment, on a constaté que le phénomène de turnover constitue un problème permanent pour les organisations. Cela affecterait négativement les performances et la rentabilité de l'organisation (Walid Abdullah Al-suraihi, 2021)

2.2 Les fondements théoriques de la performance

Avoir de bonnes performances au travail est l'une des conditions nécessaires à la croissance organisationnelle dans toute organisation contemporaine. ce qui implique que le manque de bonnes performances dans les environnements de travail peut laisser présager la faillite et d'autres conséquences graves. Dans le vrai sens des événements d'aujourd'hui, l'amélioration des performances des employés est devenue un sujet de grand intérêt pour les praticiens des ressources humaines et les universitaires des pays en développement et développés. (Ganster , 2013)

2.2.1 Définition de la performance

- **La performance**

Résultat obtenu par une personne lors de la réalisation d'une tâche spécifique dont l'exécution obéit à des règles préétablies. Ce qui sera analysé ici, ce n'est pas la capacité à faire, mais le niveau de qualité du produit réalisé par rapport à des objectifs opérationnels (en comparant des productions similaires ou par rapport à une norme implicite ou explicite) (M.C.Bélaid, 2009).

- **Performant**

« Capable de bonne ou très bonne performance ; compétitif. Produit ou appareil performant ; entreprise performante » (MOUGIN Yvon, 2004).

- **La notion de performance**

Selon MOTOWIDLO : « la performance au travail est définie comme la valeur totale attendue par l'organisation des épisodes de comportements discrets qu'exerce un individu pendant une période de temps donné ».

Dans le domaine de la gestion, la performance est le résultat ultime de l'ensemble des efforts d'une entreprise ou d'une organisation.

Ces efforts consistent à faire les bonnes choses, de la bonne façon, rapidement, au bon moment, au moindre coût, pour produire les bons résultats répondant aux besoins et aux attentes des clients, leur donner satisfaction et atteindre les objectifs fixés par l'organisation. (SYLVIE Saintonge et VICTOR Haines, 2007)

D'une manière générale, la performance est inscrite au sein de tri type : objectifs-moyens (ressources consacrées) -résultats obtenus, qui caractérise toute organisation. L'action de l'entreprise est sous-tendue par l'existence d'objectifs stratégiques qui engagent l'entreprise

Chapitre I : Cadre Théorique

dans le temps. Face à ces objectifs, l'entreprise affecte des moyens, mobilise les ressources techniques, humaines et organisationnelles.

Elle obtient ainsi un ensemble de résultats suite à la mise en œuvre de ces moyens à court et moyens termes. La notion de performance englobe deux composantes essentielles :

-l'efficacité : « c'est-à-dire le degré d'atteinte des objectifs quels que soit les moyens utilisés » ou bien la qualité de l'action réalisée dont l'effet d'atteindre les buts recherchés.

-l'efficience : « rapport entre les résultats et les moyens mis en œuvre pour les obtenir » ce qui veut dire obtenir de meilleurs résultats avec le moins de ressources possibles.

- **Définition de la performance globale**

La performance globale est définie comme : « l'agrégation des performances économiques, sociales, et environnementales, c'est un concept multidimensionnel difficile à mesurer techniquement » (. Robbins and Sanghi, 2006)

La performance à long terme a été réduite à sa dimension financière.

Cette performance consistait à réaliser la rentabilité souhaitée par les actionnaires avec le chiffre d'affaires et la part de marché qui préservait la pérennité de l'entreprise. Mais depuis quelques années, on est schématiquement passé d'une représentation financière de la performance à des approches plus globales incluant des dimensions sociales et environnementales.

D'autres acteurs (appelés parties prenantes) ont fait leur apparition et la notion de performance a connu un regain d'usage. A présent la pérennité des entreprises ne dépend plus uniquement de l'aspect financier de leurs activités, mais également de la manière dont elles se conduisent. Dès lors, la responsabilité des entreprises s'élargit, elle ne se limite plus aux seuls actionnaires, mais intègre d'autres parties prenantes (associations, ONG, syndicats, clients, fournisseurs, ...). Ces nouveaux acteurs exigent d'être entendus et cette écoute devient une cible vitale pour la performance et la pérennité des entreprises. C'est dans ce contexte qu'apparaît le concept de la performance globale (A. Smith , 1776)

2.2.2 Les déterminants de la performance

La détermination du niveau de performance individuelle nécessite la connaissance des facteurs qui déterminent ce niveau et cette interaction Parmi eux, certains chercheurs distinguent trois déterminants de la performance au travail (Michacs, 1994):

Chapitre I : Cadre Théorique

- L'effort (motivation) est l'effort déployé (énergie physique et mentale) pour accomplir une tâche ;
- Les capacités sont des caractéristiques personnelles utilisées pour effectuer un travail et qui ne changent pas dans un court laps de temps ;
- La perception du rôle ou de la tâche fait référence à la direction dans laquelle l'individu estime nécessaire d'orienter ses efforts de travail.

De là, nous concluons que la performance n'est rien d'autre que le résultat d'une interaction entre l'effort, les capacités, les expériences (éducation, formation...) et la perception du rôle ou de la tâche. Chaque facteur n'affecte pas la performance de manière indépendante, mais plutôt par son interaction avec Certains chercheurs estiment que la performance d'un individu au travail est le résultat de trois facteurs (M.C.Bélaid, 2009) :

- **Désir :**

Est une expression de la motivation d'un individu.

- **Capacité :**

Exprime la mesure dans laquelle un individu est capable de performer et comprend à son tour le résultat :

- a) Les connaissances ou informations techniques nécessaires aux travaux,
- b) La capacité d'utiliser les connaissances,
- c) Le degré de clarté du rôle.

- **L'environnement de travail :**

Comme les relations avec les supérieurs, les collègues et les subordonnés, ainsi que les caractéristiques physiques telles que (les heures de travail, équipements et outils utilisés)

Certains facteurs sont soumis au contrôle du travailleur, comme l'efficacité du travailleur au travail, tandis que d'autres émergent de ce contrôle, comme l'environnement organisationnel, qui comprend des facteurs externes (l'environnement externe) et des facteurs internes (le climat organisationnel et sa structure organisationnelle). , communication, incitations.....) et nous disons que ces facteurs sont étroitement liés au comportement et à la performance de chacun.

)Abbas, AL-Abrow, Abdullah, Alnoor, Khattak, and Khaw(2021 ,

Chapitre I : Cadre Théorique

2.2.3 Définition de l'indicateur de la performance

L'indicateur de la performance peut être défini comme suit Qui elle-même consécutive à une décision et un choix d'objectifs. Elle consiste à savoir si on a atteint les objectifs, après on peut toujours y effectuer un pourcentage, comme par la mesure des écarts entre objectifs et résultats de ces derniers.

« Un indicateur de performance KPI (Key performance indicator) est une mesure ou un ensemble des mesures braquées sur un aspect critique de la performance globale de l'organisation » (FERNANDEZ Alain, 2007).

LORINO a défini l'indicateur de performance comme suit : « un indicateur de performance est une information devant aider un acteur, individuel ou plus généralement collectif, à conduire le cours d'une action vers l'atteinte d'un objectif ou devant lui permettre d'en évaluer le résultat ».

2.2.4 Les indicateurs de performance

Un indicateur de performance se définit comme « donnée quantifiée, qui mesure l'efficacité de tout ou partie d'un processus ou d'un système par rapport à une norme, un plan ou un objectif déterminé et accepté, dans le cadre d'une stratégie d'entreprise.

Il existe plusieurs types d'indicateurs, les indicateurs de moyens, les indicateurs de résultats et les indicateurs de contexte (Aminata FAL, 2013).

- **Les indicateurs de moyens** : les indicateurs de moyens indiquent le niveau des ressources consommées, qu'elles soient humaines, matérielles ou financières. Grâce à ces ratios nous pourrions comprendre quelle a été la disponibilité et l'affectation des ressources de notre entreprise allouées à la réussite de notre objectif.

- **Les indicateurs de résultats** : comme leur nom l'indique, ils expriment le niveau de performance atteint grâce aux moyens et aux ressources alloués durant la période mesurée. Ils peuvent également être appelés indicateurs de réalisation.

- **Les indicateurs de contexte** : les indicateurs de contexte sont des indicateurs externes à l'entreprise. Ils peuvent indiquer une cause de baisse ou de hausse des indicateurs de moyens et des indicateurs de résultats.

- **indicateurs de mesure de la gestion de la performance en fonction de la RH (LORINO P, Op cite, p : 130.)** :

Chapitre I : Cadre Théorique

- Des indicateurs économiques et financiers comme les ratios de productivité et ratios de dépenses en RH.
- Des indicateurs structurels comme le taux d'encadrement.
- Des indicateurs de gestion du recrutement comme le processus de sélection, décision d'embauche, la qualité du recrutement.
- Des indicateurs de gestion de la formation comme l'évaluation des compétences des salariés, analyse des besoins de formation, planification et conception de la formation. (Anabela C. Alves et al,2011)

Des indicateurs de gestion de rémunération ; stratégies de rémunération, les enjeux de l'organisation en matière de rémunération, les promotions.

- Des indicateurs de turn-over comme le taux de démission et l'ancienneté.
- Des indicateurs d'absentéisme ; le taux des absences, la durée et même les causes d'absences.
- Des indicateurs de satisfaction des salariés par rapport : à l'ambiance au travail, les conditions au travail (santé et sécurité), le poste occupé...et
- Engagement au travail : L'engagement professionnel est « une solide confiance et une reconnaissance des destinations et des qualités de la fondation ; un désir de déployer des efforts importants pour l'organisation ; et un besoin puissant de maintenir la participation à l'établissement. » La notion d'engagement dans l'emploi a été examinée sous différents points de vue (Babulal Rajak, 2017)
- Évaluation de performance : Le développement optimal de chaque collaborateur est un atout essentiel au succès de l'entreprise. L'évaluation de la performance joue un rôle important, car elle est considérée comme l'élément central d'une saine gestion des ressources humaines. Pour prendre des décisions éclairées déterminer les facteurs liés aux promotions et aux augmentations de salaire en fonction du mérite et des besoins de planification de la formation et de la relève. En fait, bon nombre de ces décisions dépendent, dans une grande partie des informations fournies par le processus d'évaluation des performances. (Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie textile du Québec· 2008)

Une évaluation de performance permet également de prendre du recul et de donner du temps au collaborateur a un point d'arrêt distinct pour qu'il puisse mesurer sa progression par rapport à ses objectifs et attentes a son président et dans la mesure de sa compatibilité avec les objectifs généraux de l'entreprise (Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie textile du Québec, 2008)

2.2.5 La relation entre le stress professionnel et la performance des employés

Les appréhensions les plus importantes dans l'étude du stress au travail sont l'impact négatif sur les employés performance.

Les employés souffrant de stress sur le lieu de travail tentent de se soustraire aux facteurs de stress en termes de turnover élevé et d'absentéisme au travail. Si quitter son emploi n'est pas facilement possible pour employés, ils peuvent créer des problèmes pour la direction, c'est-à-dire une inefficacité dans la performance, un gaspillage de ressources. Opérationnelles, créant des obstacles pour les subordonnés, etc.

Cela peut entraîner la pire situation pour l'organisation. Les facteurs associés à une mauvaise performance ou à un résultat négatif chez les employés ; le bien-être physique et psychologique au travail est également source de stress. Situation stressante persistante au travail crée un impact négatif non seulement sur les performances des employés, mais entrave également la performance globale au niveau organisationnel. Il s'agit d'une relation très complexe entre le stress au travail et la performance car cette organisation doit prendre des décisions stratégiques selon quelques recherches, la productivité est considérée comme étant au sommet avec un niveau modéré du stress professionnel, mais au-delà de ce certain niveau, la productivité commence à diminuer avec l'augmentation taux. Il a également été constaté que les performances des employés restent médiocres à un niveau de stress très faible) Forno et al., 2014).

Ainsi qu'à un niveau de stress très élevé, car à un niveau de stress faible, les employés peuvent ne pas être suffisamment plein d'énergie et peuvent ne pas être entièrement dévoués à leur travail, ce qui entraîne une faible productivité. Au pic du stress, les employés veulent sortir de cette situation stressante, ce qui entraîne une absence de concentration sur le travail (A. Smith , 1776).

Pour analyser et comprendre la relation entre le stress professionnel et la performance des employés, nous pouvons conclure que lorsque la performance diminue avec le stress, une relation linéaire négative existe. Si l'augmentation du stress améliore la performance au travail, une relation linéaire positive peut être trouvée. Si le stress améliore initialement la productivité, puis diminue lorsque les sentiments de détresse l'emportent sur l'employé, alors le stress est curviligne ou curviligne.

Chapitre I : Cadre Théorique

Une relation non façonnée est trouvée. Le stress professionnel a un effet positif jusqu'à un niveau tolérable et lorsqu'il dépasse ce niveau, il crée un impact négatif sur la performance des employés (Forno et al., 2014)s.

▪ Théories psychologiques

Le paradigme prédominant pour comprendre les causes des accidents du travail et des maladies individus plutôt que sur les groupes, sur le traitement plutôt que sur la prévention et sur l'intervention technologique plutôt que sur le changement environnemental,

Le modèle médical a eu une grande influence en contrôlant à la fois la manière dont les lésions et maladies professionnelles ont été définies et les moyens par lesquels elles sont gérées. La principale critique du modèle médical a été l'accent mis sur le traitement des travailleurs malades ou blessés plutôt que sur la création d'environnements de travail sains.

Le résultat de cette approche a été de perpétuer l'idée selon laquelle les blessures au travail sont des accidents qui n'étaient pas évitables et de rejeter la responsabilité de la blessure sur le travailleur individuel ou sur la nature dangereuse de celui-ci. Les disciplines de la psychologie industrielle, du travail et de la santé n'ont pas été à la hauteur de leurs débuts.

▪ Théories sociologiques

La rupture la plus radicale avec le modèle médical a été l'approche des sociologues industriels qui ont fait de l'organisation sociale du travail le principal déterminant du jury professionnel (. Robbins and Sanghi, 2006).

La maladie et le stress. La notion de santé et de maladie du modèle médical est rejetée comme réductionniste, individualiste et interventionniste, dans laquelle les sujets sont considérés comme des cas uniques, indépendants des structures et processus culturels, sociaux, politiques et économiques. Les sociologues industriels affirment que les structures de pouvoir, les conflits d'intérêts institutionnalisés entre sécurité et performance, la division sociale du travail, les processus de laboratoire, les relations industrielles et la politique sont les causes profondes des maladies professionnelles et du stress.

▪ L'analyse empirique

Dans une étude réalisée par (Warraich et al, 2014), sur « Impact du stress sur les performances au travail : étude empirique des employés des universités du secteur privé de Karachi, Pakistan », l'étude a été conçue pour déterminer l'effet du stress sur la performance au travail des employés. Il s'appuie sur des recherches empiriques menées auprès de 133 employés

Chapitre I : Cadre Théorique

d'universités du secteur privé à Karachi qui dispensent une formation dans les disciplines de l'administration des affaires, de l'ingénierie, de la médecine, du textile et de la mode. Les données pertinentes ont été collectées au moyen de questionnaires basés sur des questions fermées. La technique de régression linéaire multiple a été utilisée pour tester l'hypothèse.

Cependant, les résultats obtenus à partir des données ont révélé que la charge de travail et les conflits de rôle, ainsi qu'une récompense de surveillance inadéquate sont les principales raisons du stress chez les employés, et ce stress réduit leur efficacité.

Il a donc été recommandé que l'employeur minimise le stress en réduisant la charge de travail, en atténuant les conflits de rôle, en rémunérant un salaire adéquat et fournir une formation et des conseils aux employés afin d'améliorer leurs performances et leur satisfaction au travail (. C. Muthuvelayutham et al. , 2012)

(Warraich et coll., 2014) ont constaté que la charge de travail, les conflits de rôle et la récompense inadéquate du suivi sont les principales raisons du stress chez les employés, ce qui entraîne une réduction de leur efficacité. Le résultat de cette étude implique qu'il existe une relation négative entre le stress au travail et la performance des professeurs au Nigeria et que les professeurs d'université au Nigeria devraient identifier les facteurs de stress au travail et essayer de gérer leurs compétences émotionnelles en travaillant dans une atmosphère propice, cela résoudrait le problème de stresser et booster leurs performances.

Il existe une relation significative entre le rôle de gestion, les relations avec les autres, le stress de la charge de travail, l'interface des devoirs, l'ambiguïté du rôle et la performance. L'étude suggère également qu'il existe une relation négative significative

**CHAPITRE II : CADRE
MÉTHODOLOGIQUE ET CONTEXTE
ORGANISATIONNEL**

Section 01 : Contexte organisationnel

Le secteur des télécommunications algérien connaît une croissance soutenue et s'efforce de s'adapter continuellement à l'évolution technologique sous toutes ses facettes. Algérie Télécom se distingue incontestablement comme l'une des principales entreprises de ce marché, proposant ses services en fonction des besoins exprimés par sa clientèle. Dans la présente étude, nous analyserons l'historique, les filiales et les objectifs de cette entreprise.

1.1 Présentation d'Algérie Télécom

Fondée le 1er janvier 2003, Algérie Télécom est une société par actions publiques (SPA) opérant dans le secteur des réseaux et services de communications électroniques. En tant qu'opérateur de télécommunications, elle se spécialise dans la commercialisation d'équipements et de services de télécommunication pour les particuliers et les professionnels. Sa filiale principale, Mobilis, ainsi qu'Algérie Télécom Satellite, constituent des extensions de ses activités. L'entreprise, entièrement détenue par l'État algérien, a été créée le 10 avril 2003. Avec un effectif total de 217 employés, Algérie Télécom s'érige en tant qu'entreprise publique économique, jouant un rôle central dans le paysage des télécommunications en Algérie. Son statut de société publique garantit son engagement envers le développement et la modernisation des infrastructures de communication du pays. Depuis 2014, son slogan "toujours plus proche" traduit son engagement continu à offrir des services de qualité et une connectivité fiable à ses clients (Document interne de l'entreprise).

1.2 Les Filiales d'AT

Algérie Télécom est constituée de deux départements : la direction centrale et les directions régionales, en plus de deux filiales :

Mobilis

Algérie Télécom Satellite

1.3 Les secteurs d'activités d'AT

AT c'est le grand acteur dans le marché de télécommunication algérien opère dans le secteur des :

- Téléphone fixe
- Téléphone mobile d'Internet

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE

1.4 Les objectives d'AT

- La société de télécommunications d'Algérie vise à améliorer la qualité de ses services et à renforcer sa compétitivité en se concentrant sur le développement et la proposition de nouveaux services pour répondre aux besoins et aux désirs de sa clientèle, afin de les fidéliser.
- De plus, elle cherche à étendre sa couverture et à se développer dans les zones reculées afin d'augmenter le nombre d'utilisateurs et de permettre à tous de bénéficier de ses services, démontrant ainsi son engagement à renforcer son offre et sa présence dans tous les endroits.

1.5 Les responsabilités d'AT

Algérie Télécom aborde ses responsabilités à travers trois domaines principaux.

- Les actionnaires : Il est impératif d'apprécier leur soutien, de ne pas décevoir leurs attentes et de ne pas gaspiller leurs ressources financières.
- Les clients : Il est essentiel de répondre à leurs besoins, de les fidéliser en leur offrant continuellement de nouveaux services, et de fournir des services de haute qualité pour les conserver.
- Les personnels : L'élément clé du succès réside dans le capital humain. Il est donc primordial de prendre soin d'eux en leur fournissant un environnement de travail adéquat et en améliorant les conditions d'emploi, car leur réussite est celle de l'entreprise.

Section 02 : L'approche Méthodologique

Dans cette section, nous présenterons l'approche méthodologique adoptée qui nous permet d'atteindre notre objectif de recherche. Nous exposerons le cadre épistémologique, la méthodologie de recherche, les instruments de mesure, l'échantillonnage et les méthodes de traitement statistiques.

2.1 Posture épistémologique

Notre travail adopte une approche épistémologique positiviste, caractérisée par un raisonnement déductif et la vérification des hypothèses.

2.2 Méthodologie de recherche

Après une recherche documentaire approfondie sur notre sujet, incluant la consultation de livres, de thèses et d'articles, nous visons à acquérir une connaissance exhaustive et à garantir la fiabilité des résultats de notre étude. Notre recherche est de nature quantitative et vise à recueillir des données mesurables à travers un questionnaire sur l'impact du stress sur la

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE

performance des employés. Par la suite, nous les analyserons à l'aide de SPSS en adoptant une approche quantitative, la plus appropriée pour atteindre l'objectif principal de notre recherche.

2.3 Instrument de mesure

2.3.1 Le questionnaire

Le présent travail a impliqué l'utilisation du questionnaire à échelle de Likert comprenant cinq points de mesure. Ce dernier est constitué de deux parties, dont la structure sera exposée de la manière suivante :

La première partie concentre sur les données personnelles et fonctionnelles de l'entreprise Algérie Télécom, comprenant des variables telles que l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, les catégories socioprofessionnelles et l'ancienneté des employés.

La deuxième partie est articulée autour de deux axes distincts. Le premier axe examine les indicateurs du stress professionnel, en l'occurrence l'absentéisme, le taux de rotation du personnel, la satisfaction au travail et l'évaluation de la santé mentale.

Le second axe s'intéresse aux indicateurs de performance des employés, à savoir l'engagement au travail, l'évaluation des performances, l'efficacité et la qualité du travail. Chacun de ces indicateurs est analysé en détail à travers quatre phrases distinctes, permettant une compréhension approfondie de leur impact sur l'organisation.

2.3.2 L'observation

Nous avons consacré du temps à observer de près les employés dans leur environnement de travail chez Algérie Télécom. Nous avons attentivement noté leurs comportements, leurs interactions et tout signe de stress éventuel. Cette observation s'est déroulée tout au long de la période de stage, ce qui nous a permis d'obtenir une vision complète des différents aspects du travail et du stress ressenti par les employés.

2.3.3 Les Documents

En ce qui concerne les documents internes de l'entreprise, nous avons eu l'opportunité d'accéder à une variété de sources, y compris des rapports de performance, des politiques internes, et d'autres documents pertinents. Nous avons minutieusement analysé ces documents pour identifier des données pertinentes liées au stress professionnel et à la performance des employés. Cette approche nous a permis de compléter les données recueillies par le biais du questionnaire et de fournir une compréhension approfondie de notre étude.

2.4 Échantillon

Le questionnaire cible l'ensemble des employés d'Algérie Télécom, quelle que soit leur catégorie socioprofessionnelle, qu'il s'agisse de cadres, de maîtrise ou d'exécution. Notre population totale compte 217 employés. Nous avons atteint plus de 30% de l'effectif global en distribuant le questionnaire manuellement à 70 salariés, et tous les questionnaires ont été retournés avec des réponses dans un délai de 15 jours. . Par conséquent, notre échantillon de convenance peut être considéré comme représentatif en termes de taille et de méthode de sélection, ce qui implique que les résultats peuvent être généralisés à l'ensemble des employés d'Algérie Télécom avec une certaine fiabilité.

2.5 Méthodes de traitement statistique

Dans le but d'analyser les données de l'échantillon, le programme Statistical Package for Social Sciences (SPSS) a été utilisé. Parmi les méthodes de traitement statistique les plus importantes utilisées dans cette étude, on trouve les suivantes :

- **Fréquences et pourcentages** : Les fréquences et pourcentages ont été utilisés pour décrire les caractéristiques de l'échantillon de recherche, et pour déterminer les réponses de ses membres concernant les différents axes de recherche.
- **Moyenne arithmétique** : Elle est utilisée pour déterminer l'importance relative des réponses des répondants par rapport aux axes de l'outil d'étude. La moyenne arithmétique est utilisée pour classer les réponses des répondants selon le degré d'accord et pour savoir dans quelle mesure les opinions des individus sont élevées ou faibles sur chacune des affirmations des axes du questionnaire.
- **Écart-type** : Il a été utilisé pour identifier l'étendue de l'écart des réponses des individus de l'étude par rapport à chaque affirmation, ainsi que la dispersion des réponses des membres de l'échantillon, plus sa valeur est proche de zéro, cela signifie que les réponses sont concentrées et non dispersées.
- **Coefficient alpha de Cronbach** : Il a été utilisé pour déterminer la stabilité des affirmations du questionnaire, de sorte qu'il prend des valeurs allant de 0 à 1. S'il n'y a pas de stabilité complète dans les données, la valeur du coefficient est égale à zéro, mais s'il y a une stabilité complète dans les données, alors la valeur du coefficient est égale à un, ce qui signifie qu'une augmentation de la valeur de ce coefficient signifie une augmentation de la crédibilité des données.

CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE

- **Coefficient de corrélation de Pearson** : Il est utilisé pour mesurer la validité de la cohérence interne de chaque affirmation du questionnaire avec l'axe auquel cette affirmation appartient.
- **Test de régression linéaire simple et multiple** : Il est basé sur l'étude de deux variables, l'une étant indépendante et l'autre étant une variable dépendante, afin de trouver une relation entre ces deux variables. Il aide également à expliquer le changement qui peut se produire dans la variable dépendante en fonction de la variable indépendante, puis à répondre aux hypothèses de l'étude.

**CHAPITRE III : PRÉSENTATION,
ANALYSE ET INTÉRPRÉTATION
DES RÉSULTATS**

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Section 01 : Analyse des résultats

Après avoir présenté la méthodologie utilisée dans notre étude, on passe à l'analyse et des résultats effectué par le logiciel SPSS en utilisant les données collecter par le questionnaire, puis les interpréter pour but de confirmer ou infirmer les hypothèses.

1.1 Statistiques de fiabilités

Avant d'analyser les données des employés, on présente le tableau des statistiques de fiabilités qui nous donne des résultats de Coefficient de Fiabilité (Alpha Cronbach) qui mesure la fiabilité entre les variables. Alpha Cronbach est l'un des tests statistiques les plus importants pour analyser les données d'un questionnaire, afin de lui conférer une légitimité. À la lumière des résultats de ce test, le questionnaire sera modifié ou accepté. Ce test est utilisé pour déterminer si les questions du questionnaire sont cohérentes les unes avec les autres.

Tableau N° 1: statistiques de fiabilités

	Nombre d'éléments	Coefficient de Alpha Cronbach
Total	32	0.861

Source : Établi par nous-mêmes sur la base des résultats sur spss.

La valeur du coefficient de fiabilité est entre (0) et (1), la valeur est acceptable à partir du 0.60. Nous notons que le coefficient alpha cronbach total est de 0.861 (supérieur à 0.60) ce qui indique qu'il existe une forte corrélation entre les variables, ce qui nous permet de confirmer la fiabilité du questionnaire de notre étude.

1.2 Analyse descriptive des données personnelles et fonctionnel

1.2.1 Sexe

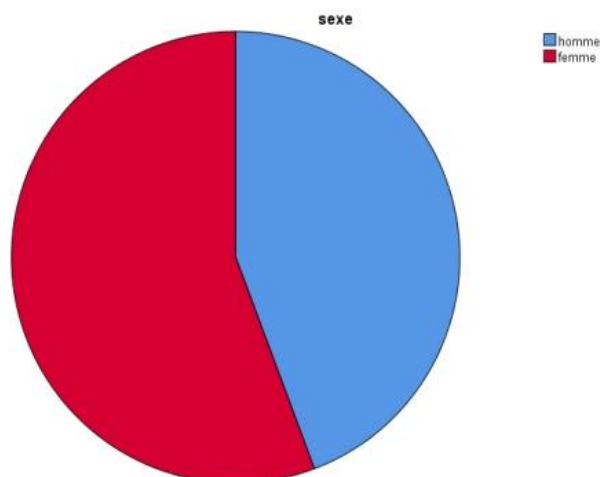
Tableau N° 2: la répartition des interrogés selon le sexe

Variable	Fréquence	%
Homme	31	44.3
Femme	39	55.7
Total	70	100.0

Source : Établi par nous-mêmes sur la base des résultats sur spss.

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Figure N° 1 : représentation graphique de la répartition de l'échantillon selon le sexe



Source : Établi par nous-mêmes à partir de l'EXCEL et SPSS

A partir du tableau n (2) et la figure n (1), qui représentent la répartition de l'échantillon selon le sexe, on remarque une répartition significative entre les sexes. Sur un total de 70 répondants, 55.7 % sont des femmes tandis que 44.3 % sont des hommes. Cette répartition sexuelle peut être pertinente pour comprendre si les hommes et les femmes réagissent différemment au stress professionnel dans le contexte de notre étude.

1.2.2 Age

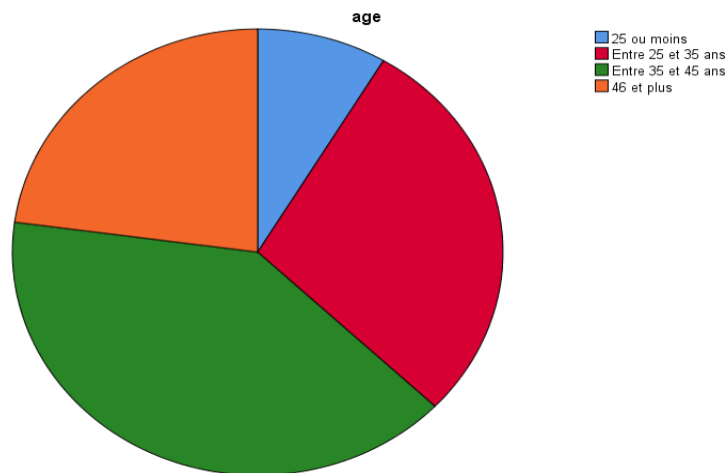
Tableau N° 3: la répartition des interrogés selon l'age

Variable	Fréquence	%
25 ou moins	6	8.6
Entre 25 et 35 ans	20	28.6
Entre 35 et 45 ans	28	40.0
46 et plus	16	22.9
Total	70	100

Source : Établi par nous-mêmes sur la base des résultats sur spss.

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Figure N° 2: Représentation graphique de la répartition de l'échantillon selon l'âge.



Source : Établi par nous-mêmes à partir de l'EXCEL et SPSS.

Le tableau N° (3) et la figure N° (2) représentent la répartition des répondants en fonction de leur âge. Ces données montrent que La majorité des répondants ont entre 35 et 45 ans, représentant 40 % de l'échantillon, suivis par ceux âgés de 25 à 35 ans (28,6 %), les moins de 25 ans (8,6 %) et enfin ceux de 46 ans et plus (22,9 %). Cette diversité dans les tranches d'âge peut être significative pour notre étude, car l'impact du stress professionnel et la manière dont il influence la performance des employés peuvent varier en fonction de l'âge. Par exemple, les jeunes travailleurs pourraient être plus sensibles au stress lié à l'adaptation au milieu professionnel, tandis que les travailleurs plus âgés pourraient être davantage affectés par le stress lié à la charge de travail et aux responsabilités professionnelles.

1.2.3 Niveau D'éducation

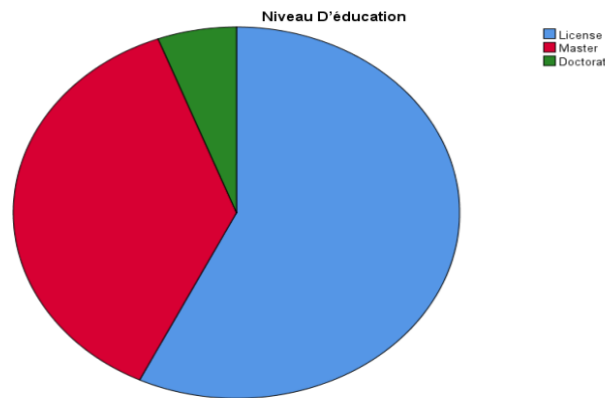
Tableau N° 4: Répartition selon le niveau d'éducation

Variable	Fréquence	%
Licence	40	57.1
Master	26	37.1
Doctorat	4	5.7
Total	70	100.0

Source : Établi par nous-mêmes sur la base des résultats sur spss.

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Figure N° 3: représentation graphique de la répartition selon le niveau d'éducation



Source : Établi par nous-mêmes à partir de l'EXCEL et SPSS

Le tableau n (4) et la figure n (3) représentent la répartition des répondants selon le niveau d'éducation. Ces résultats indiquent que La majorité des répondants (57,1 %) ont un niveau d'éducation de licence, suivis par ceux ayant un niveau de master (37,1 %) et enfin ceux avec un doctorat (5,7 %). Cette répartition peut être pertinente pour notre étude, car le niveau d'éducation peut influencer la manière dont les individus perçoivent et gèrent le stress professionnel, ainsi que son impact sur leur performance au travail. Par exemple, les individus ayant un niveau d'éducation plus élevé pourraient avoir des stratégies plus efficaces pour faire face au stress, ce qui pourrait se traduire par une performance professionnelle différente par rapport à ceux ayant un niveau d'éducation plus faible.

1.2.4 Catégorie socioprofessionnelle

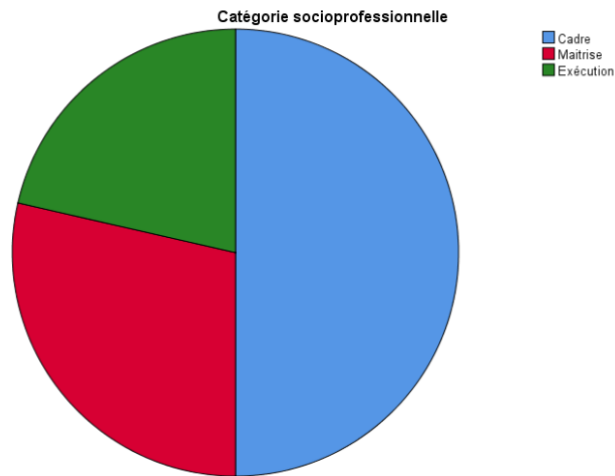
Tableau N° 5: Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle

Variable	Fréquence	%
Cadre	35	50.0
Maîtrise	20	28.6
Exécution	15	21.4
Total	70	100.0

Source : Établi par nous-mêmes sur la base des résultats sur spss.

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Figure N° 4: représentation graphique de la répartition selon la catégorie socioprofessionnelle



Source : Établi par nous-mêmes à partir de l'EXCEL et SPSS

Le tableau n (5) et la figure n (4) relatives à la catégorie socioprofessionnelle des répondants montrent une répartition variée, avec une forte proportion des cadres (50 %) dans l'échantillon. Les employés de maîtrise représentent également une part significative (28.6 %), tandis que les employés d'exécution sont (21.4 %). Cette répartition peut être importante pour notre étude, car la catégorie socioprofessionnelle peut influencer la manière dont les individus perçoivent et réagissent au stress professionnel, ainsi que son impact sur leur performance. Par exemple, les cadres pourraient être plus susceptibles de ressentir du stress lié aux responsabilités et à la pression professionnelle, ce qui pourrait se traduire par une performance différente par rapport aux autres employés.

1.2.5 L'ancienneté

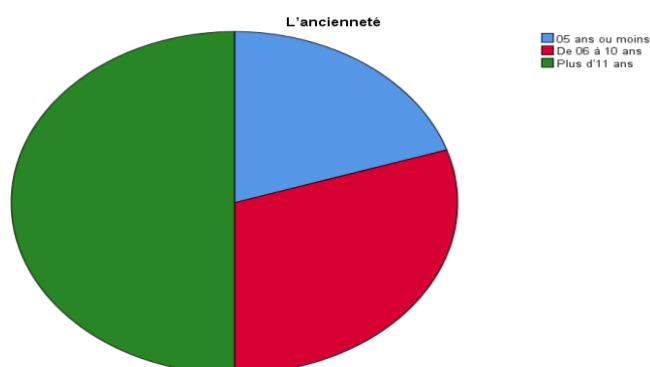
Tableau N° 6: Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté

Variable	Fréquence	%
5 ans ou moins	14	20.0
De 6 à 10 ans	21	30.0
Plus d'11 ans	35	50.0
Total	70	100

Source : Établi par nous-mêmes sur la base des résultats sur spss.

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Figure N° 5: représentation graphique de la répartition selon l'ancienneté



Source : Etabli par nous-mêmes à partir de l'EXCEL et SPSS

Le tableau n (6) et la figure n (5) montrent que parmi les répondants, (20,0 %) ont une ancienneté de 5 ans ou moins, suivis par ceux ayant entre 6 et 10 ans d'ancienneté (30,0 %) et enfin ceux ayant plus de 11 ans d'ancienneté (50,0 %). Cette répartition peut être importante pour notre étude, car l'ancienneté peut influencer la manière dont les individus perçoivent et gèrent le stress professionnel, ainsi que son impact sur leur performance au travail. Par exemple, les employés ayant une longue ancienneté pourraient avoir développé des stratégies de gestion du stress plus efficaces, tandis que les nouveaux employés pourraient être plus sensibles au stress lié à l'adaptation au nouvel environnement de travail.

1.3 Analyse des résultats des indicateurs du stress professionnel

1.3.1 Analyse des résultats de l'axe « L'absentéisme »

N°	Items	La moyenne	L'écart-type	Tendance de la réponse	L'ordre
1	L'absentéisme reflète souvent le niveau de stress des employés.	3.43	1.057	D'accord	4
2	Un taux élevé d'absentéisme peut nuire à la productivité.	3.79	0.976	D'accord	2
3	Comprendre les raisons de l'absentéisme aide à gérer le stress.	3.73	0.962	D'accord	3
4	Réduire l'absentéisme améliore le bien-être et la performance.	3.94	0.866	D'accord	1
	Total	3.721	0.624	-	-

Source : Elaboré par nous- même à partir des données du logiciel SPSS (V.25).

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Nous constatons que la moyenne des phrases liées aux l'absentéisme est élevée à 3.721. Étant donné que la moyenne réelle diffère de manière significative de la moyenne hypothétique de 3, avec un écart de 0.721, cela indique que les tendances des termes de l'échantillon sont positives. Cela indique que les membres de l'échantillon sont tout à fait d'accord sur la l'absentéisme comme un facteur du stress professionnel. Les répondants reconnaître l'impact de l'absentéisme sur la productivité, le lien entre l'absentéisme et le stress, ainsi que l'importance de réduire l'absentéisme pour améliorer le bien-être et la performance des employés.

1.3.2 Analyse des résultats de l'axe « Taux de rotation du personnel »

Numéro	Items	La moyenne	L'écart-type	Tendance de la réponse	L'ordre
1	Un taux de rotation élevé indique souvent du stress.	3.34	1.048	D'accord	4
2	La rétention dépend du bien-être des employés.	3.64	0.901	D'accord	3
3	Investir dans la rétention améliore la stabilité.	3.76	0.770	D'accord	2
4	Suivre le taux de rotation identifie les problèmes potentiels.	3.86	0.839	D'accord	1
	Total	3.650	0.530	-	-

Source : Élaboré par nous- même à partir des données du logiciel SPSS (V.25).

Nous constatons que la moyenne des phrases liées aux **taux de rotation du personnel** est élevée à 3.650, étant donné que la moyenne réelle diffère de manière significative de la moyenne hypothétique de 3, avec un écart de 0.650, cela indique que les tendances des termes de l'échantillon sont positives. Ces résultats indiquent qu'es répondants reconnaissent l'importance du taux de rotation du personnel comme indicateur de stress et de bien-être des employés, et ils comprennent que l'investissement dans la rétention peut améliorer la stabilité de l'organisation et que le suivi du taux de rotation peut aider à identifier les problèmes potentiels.

1.3.3 Analyse des résultats de l'axe « Satisfaction au travail »

Numéro	Items	La moyenne	L'écart-type	Tendance de la réponse	L'ordre
--------	-------	------------	--------------	------------------------	---------

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

1	Les employés expriment un niveau plus faible de satisfaction à l'égard de leur travail lorsque leur niveau de stress professionnel augmente.	3.74	1.125	D'accord	4
2	La satisfaction au travail est un indicateur clé du bien-être des employés et de la santé globale de l'organisation.	3.87	0.850	D'accord	3
3	Les facteurs de stress professionnels, ont un impact négatif sur la satisfaction au travail.	4.00	1.063	D'accord	1
4	Des initiatives visant à réduire le stress peuvent contribuer à accroître la satisfaction au travail des employés.	3.91	0.864	D'accord	2
	Total	3.882	0.772	-	-

Source : Élaboré par nous- même à partir des données du logiciel SPSS (V.25).

Nous constatons que la moyenne des phrases liées au **satisfaction au travail** est élevée à 3.88, étant donné que la moyenne réelle diffère de manière significative de la moyenne hypothétique de 3, avec un écart de 0.88, cela indique que les tendances des termes de l'échantillon sont positives. Ces résultats montrent que les répondants reconnaissent globalement l'impact du stress professionnel sur la satisfaction au travail et l'importance de la satisfaction au travail pour le bien-être des employés et la santé organisationnelle. Ils soutiennent également l'idée que la mise en place d'initiatives de réduction du stress peut contribuer à améliorer la satisfaction au travail.

1.3.4 Analyse des résultats de l'axe « Évaluation de la santé mentale »

Numéro	Items	La moyenne	L'écart-type	Tendance de la réponse	L'ordre
1	Les employés souffrant de stress rencontrent des difficultés au travail.	3.67	1.046	D'accord	2
2	Les dirigeants s'inquiètent de plus en plus de la santé mentale de leurs employés.	3.07	1.121	D'accord	4

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

3	Les programmes de soutien et de bien-être sont devenus essentiels pour aider les employés à gérer le stress.	3.56	1.058	D'accord	3
4	Sensibiliser et former les employés sur la santé mentale est crucial pour les aider à reconnaître et à gérer le stress.	4.01	0.925	D'accord	1
	Total	3.578	0.683	-	-

Source : Élaboré par nous- même à partir des données du logiciel SPSS (V.25).

Nous constatons que la moyenne des phrases liées au **l'évaluation de la santé mentale** est élevée à 3.57, étant donné que la moyenne réelle diffère de manière significative de la moyenne hypothétique de 3, avec un écart de 0.57, cela indique que les tendances des termes de l'échantillon sont positives. Ces résultats indiquent que les répondants reconnaissent l'importance de la santé mentale des employés et de la gestion du stress au travail. Ils soutiennent l'idée que les employés souffrant de stress rencontrent des difficultés au travail et que les programmes de soutien et de bien-être sont essentiels pour les aider à gérer le stress. De plus, ils reconnaissent l'importance de la sensibilisation et de la formation des employés sur la santé mentale pour les aider à reconnaître et à gérer le stress.

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

1.4 Analyse des résultats des indicateurs de la performance des employés

Numéro	Items	La moyenne	L'écart-type	Tendance de la réponse	L'ordre
1	Les employés engagés aiment leur travail et font de leur mieux, ce qui rend l'entreprise plus productive.	3.81	1.054	d'accord	3
2	L'engagement au travail se voit quand les employés se sentent proches de l'entreprise et veulent contribuer à son succès à long terme.	3.87	1.020	d'accord	2
3	Les employés engagés aiment travailler en équipe, partager leurs idées et participer aux projets de l'entreprise.	3.97	0.916	d'accord	1
4	Quand les employés sont engagés, ils restent souvent plus longtemps dans l'entreprise, ce qui économise de l'argent sur le recrutement et la formation.	3.71	0.995	d'accord	4
Engagement au travail		3.842	0.704	-	-
1	Une évaluation des performances régulière aide les employés à savoir ce qu'ils font bien, ce qu'ils peuvent améliorer.	3.63	0.951	d'accord	4
2	L'évaluation des performances aligne les objectifs des employés avec ceux de l'entreprise, améliorant son efficacité.	3.76	0.939	d'accord	3
3	Des critères clairs aident les employés à savoir ce qu'on attend d'eux pour atteindre leurs objectifs.	3.99	0.876	d'accord	2

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

4	Une évaluation transparente renforce la confiance entre employés et direction, créant un environnement de travail positif.	4.26	0.811	Tout à fait d'accord	1
Évaluation des performances		3.907	0.687	-	-
1	L'efficacité des employés se mesure par leur capacité à accomplir leurs tâches assignées à temps et de manière précise.	3.77	1.038	d'accord	4
2	Des employés efficaces démontrent une utilisation intelligente des ressources disponibles pour atteindre leurs objectifs.	3.94	0.915	d'accord	3
3	L'efficacité des employés se reflète dans leur capacité à résoudre les problèmes de manière autonome et à prendre des initiatives pour améliorer les processus.	4.07	0.953	Tout à fait d'accord	2
4	Les employés efficaces sont capables de s'adapter aux changements et de saisir de nouvelles opportunités pour contribuer positivement à l'entreprise.	4.09	0.847	d'accord	1
L'efficacité		3.967	0.688	-	-
1	La qualité du travail, c'est quand les résultats des employés sont précis, fiables et pertinents.	3.76	1.042	d'accord	4
2	Des normes de qualité élevées garantissent que les produits ou services répondent aux attentes des clients, ce qui renforce la réputation et la crédibilité de l'entreprise.	4.00	0.885	d'accord	2

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

3	La qualité de travail dépend de la compréhension des règles de l'entreprise et de l'engagement des employés à les suivre.	3.97	0.868	d'accord	3
4	En investissant dans la qualité, on rend les clients plus satisfaits, on les garde fidèles et on devient plus compétitifs.	4.23	0.904	Tout à fait d'accord	1
Qualité du travail		3.989	0.640	-	-
la performance des employés		3.926	0.513	-	-

Source : Élaboré par nous- même à partir des données du logiciel SPSS (V.25).

Nous constatons que la moyenne des phrases liées au **performance des employés** est élevée à 3.92, étant donné que la moyenne réelle diffère de manière significative de la moyenne hypothétique de 3, avec un écart de 0.92, cela indique que les tendances des termes de l'échantillon sont positives. Ces résultats indiquent :

- ✧ Une forte reconnaissance de l'importance de l'engagement au travail pour la productivité, la rétention du personnel et le succès à long terme de l'entreprise parmi les répondants.
- ✧ Une forte reconnaissance de l'importance des évaluations des performances pour le développement professionnel des employés, l'alignement des objectifs avec ceux de l'entreprise, la clarté des attentes et la création d'un environnement de travail positif et de confiance.
- ✧ Une forte reconnaissance de l'importance de la ponctualité, de la précision, de l'utilisation intelligente des ressources, de la résolution autonome des problèmes, de l'initiative, de l'adaptabilité et de la saisie des opportunités pour l'efficacité des employés.
- ✧ Une forte reconnaissance de l'importance de la précision, de la fiabilité, de la pertinence, des normes de qualité élevées, de la compréhension des règles, de l'engagement des employés et de l'investissement dans la qualité pour la qualité du travail et les résultats positifs pour l'entreprise.

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

1.5 La vérification des hypothèses

Tests et discussion des hypothèses de l'étude :

Pour prouver les hypothèses de l'étude et identifier la nature de la relation entre **le stress professionnel et la performance des employés**, l'analyse des hypothèses sera basé sur le coefficient de corrélation de Pearson et une analyse de régression simple pour découvrir l'existence de la relation entre les variables, et le coefficient de détermination R2 pour expliquer dans quelle mesure la variable indépendante contribue à l'interprétation de la variable dépendante par les éléments suivants :

1.5.1 Test de la première hypothèse

Un taux élevé d'**absentéisme** est associé à une baisse de la performance des employés chez Algérie Télécom.

Hypothèse 0 : il n'existe pas une relation positive statistiquement significative entre la réduction de l'absentéisme et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification ($\alpha > 0,05$).

Hypothèse 1 : il existe une relation positive statistiquement significative entre la réduction de l'absentéisme et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification ($\alpha < 0,05$).

Tableau N° 7: Résultats de la régression linéaire simple

Model	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F calculé	Valeur probable (Sig)
Régression	3.390	1	3.390	15.594	0,000
Résidus	14.782	68	0.217		
Total	18.172	69			
Variable	Coefficient B	Ecart standard	(t) calculé	Valeur probable (Sig)	
Constante	2.607	0.339	7.692	0.000	
La réduction de l'absentéisme	0.355	0.090	3.949	0.000	

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Variable dépendante : La performance des employés	Coefficient de corrélation : R = 0.432	Coefficient de détermination R² = 0.187
---	---	---

Source : Élaboré par nous- même à partir des données du logiciel SPSS (V.25).

D'après les résultats de la régression linéaire simple de la première hypothèse, le coefficient de corrélation $R = 0,432$ indique une relation positive modérée entre les deux variables. Il existe une relation positive statistiquement significative entre la réduction de l'absentéisme et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification de 5% car la valeur de F calculée (15,594) est significative ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). On rejette donc l'hypothèse nulle H_0 au profit de l'hypothèse alternative H_1 .

- ✓ Le coefficient de détermination $R^2 = 0,187$ signifie que 18,7% de la variance de la performance des employés est expliquée par la réduction de l'absentéisme.
- ✓ Le coefficient de régression $B = 0,355$ ($t = 3,949$, $\text{sig} = 0,000$) indique qu'une augmentation d'une unité de la réduction de l'absentéisme entraîne une augmentation de 0,355 unité de la performance des employés, en moyenne.

Par conséquent, **nous rejetons l'hypothèse nulle** et **nous acceptons l'hypothèse alternative** selon laquelle un taux élevé d'absentéisme est associé à une baisse de la performance des employés chez Algérie Télécom. Alors, réduire l'absentéisme pourrait donc permettre d'améliorer la performance des employés d'Algérie Télécom.

1.5.2 Test de la deuxième hypothèse

Un taux élevé de **rotation du personnel** entraîne une diminution de la performance des employés d'Algérie Télécom.

Hypothèse 0 : il n'existe pas une relation positive statistiquement significative entre la réduction de taux de rotation du personnel et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification ($\alpha > 0,05$).

Hypothèse 1 : il existe une relation positive statistiquement significative entre la réduction de taux de rotation du personnel et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification ($\alpha < 0,05$).

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Tableau N° 8: Résultats de la régression linéaire simple

Model	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F calculé	Valeur probable (Sig)
Régression	2.262	1	2.262	9.666	0,003
Résidus	15.910	68	0.234		
Total	18.172	69			
Variable	Coefficient B	Ecart standard	(t) calculé	Valeur probable (Sig)	
Constante	2.681	0.405	6.625	0.000	
la réduction de taux de rotation du personnel	0.341	0.110	3.109	0.003	
Variable dépendante : la performance des employés		Coefficient de corrélation : R = 0.353		Coefficient de détermination R² = 0.124	

Source : Élaboré par nous- même à partir des données du logiciel SPSS (V.25).

D'après les résultats de la régression linéaire simple de la deuxième hypothèse, le coefficient de corrélation $R = 0,353$ indique une relation positive modérée entre les deux variables. Il existe une relation positive statistiquement significative entre la réduction de taux de rotation du personnel et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification de 5% car la valeur de F calculée (9.666) est significative ($\text{sig} = 0,003 < 0,05$). On rejette donc l'hypothèse nulle H_0 au profit de l'hypothèse alternative H_1 .

- ✓ Le coefficient de détermination $R^2 = 0,124$ signifie que 12,4% de la variance de la performance des employés est expliquée par la réduction de taux de rotation du personnel.
- ✓ Le coefficient de régression $B = 0,341$ ($t = 3,109$, $\text{sig} = 0,003$) indique qu'une augmentation d'une unité de la réduction de taux de rotation du personnel entraîne une augmentation de 0,341 unité de la performance des employés, en moyenne.

Par conséquent, **nous rejetons l'hypothèse nulle et nous acceptons l'hypothèse alternative** selon laquelle un taux élevé de rotation du personnel entraîne une diminution de la performance des employés d'Algérie Télécom. Alors, réduire le taux de rotation du personnel pourrait donc permettre d'améliorer la performance des employés d'Algérie Télécom.

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

1.5.3 Test de la troisième hypothèse

Une augmentation de **la satisfaction au travail** est corrélée à une amélioration de la performance des employés d'Algérie Télécom.

Hypothèse 0 : il n'existe pas une relation positive statistiquement significative entre **la satisfaction au travail** et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification ($\alpha > 0,05$).

Hypothèse 1 : il existe une relation positive statistiquement significative entre **la satisfaction au travail** et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification ($\alpha < 0,05$).

Tableau N° 9: Résultats de la régression linéaire simple

Model	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F calculé	Valeur probable (Sig)
Régression	4.456	1	4.456	22.093	0,000
Résidus	13.715	68	0.202		
Total	18.172	69			
Variable	Coefficient B	Ecart standard	(t) calculé	Valeur probable (Sig)	
Constante	2.650	0.277	9.574	0.000	
la satisfaction au travail	0.329	0.070	4.700	0.000	
Variable dépendante : la performance des employés		Coefficient de corrélation : R = 0.495		Coefficient de détermination R² = 0.245	

Source : Élaboré par nous- même à partir des données du logiciel SPSS (V.25).

D'après les résultats de la régression linéaire simple de la troisième hypothèse, le coefficient de corrélation $R = 0,495$ indique une relation positive modérée entre les deux variables. Il existe une relation positive statistiquement significative entre la satisfaction au travail et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification de 5% car la valeur de F calculée (22.093) est significative ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). On rejette donc l'hypothèse nulle H_0 au profit de l'hypothèse alternative H_1 .

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

- ✓ Le coefficient de détermination $R^2 = 0,245$ signifie que 24.5% de la variance de la performance des employés est expliquée par la satisfaction au travail.
- ✓ Le coefficient de régression $B = 0,329$ ($t = 4.700$, $\text{sig} = 0,000$) indique qu'une augmentation d'une unité de la satisfaction au travail entraîne une augmentation de 0,329 unité de la performance des employés, en moyenne.

Par conséquent, **nous rejetons l'hypothèse nulle et nous acceptons l'hypothèse alternative** selon laquelle une augmentation de la satisfaction au travail est corrélée à une amélioration de la performance des employés chez Algérie Télécom. Accroître la satisfaction des employés pourrait donc permettre d'améliorer leurs performances.

1.5.4 Test de la quatrième hypothèse

Une bonne **santé mentale** est liée à une augmentation de la performance au travail chez les employés d'Algérie Télécom.

Hypothèse 0 : il n'existe pas une relation positive statistiquement significative entre **la santé mentale** et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification ($\alpha > 0,05$).

Hypothèse 1 : il existe une relation positive statistiquement significative entre **la santé mentale** et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification ($\alpha < 0,05$).

Tableau N° 10: Résultats de la régression linéaire simple

Model	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F calculé	Valeur probable (Sig)
Régression	1.286	1	1.286	5.178	0,026
Résidus	16.886	68	0.248		
Total	18.172	69			
Variable	Coefficient B	Ecart standard	(t) calculé	Valeur probable (Sig)	
Constante	3.212	0.320	10.040	0.000	
la santé mentale	0.200	0.088	2.276	0.026	

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

Variable dépendante : la performance des employés	Coefficient de corrélation : R = 0.266	Coefficient de détermination R² = 0.071
---	---	---

Source : Élaboré par nous- même à partir des données du logiciel SPSS (V.25).

D'après les résultats de la régression linéaire simple de la quatrième hypothèse, le coefficient de corrélation $R = 0,266$ indique une relation positive faible entre les deux variables. Il existe une relation positive statistiquement significative entre la santé mentale et la performance des employés chez Algérie Télécom au seuil de signification de 5% car la valeur de F calculée (5.178) est significative ($\text{sig} = 0,026 < 0,05$). On rejette donc l'hypothèse nulle H_0 au profit de l'hypothèse alternative H_1 .

- ✓ Le coefficient de détermination $R^2 = 0,071$ signifie que 7.1% de la variance de la performance des employés est expliquée par la santé mentale.
- ✓ Le coefficient de régression $B = 0,200$ ($t = 2.276$, $\text{sig} = 0,026$) indique qu'une augmentation d'une unité de la santé mentale entraîne une augmentation de 0,200 unité de la performance des employés, en moyenne.

Bien que la relation entre les deux variables statistiquement significatives, elle est relativement faible. Cela suggère que d'autres facteurs non pris en compte dans le modèle expliquent probablement une part plus importante de la variance de la performance des employés.

Néanmoins, les résultats confirment **l'hypothèse alternative** selon laquelle une augmentation de la satisfaction au travail est corrélée à une amélioration de la performance des employés chez Algérie Télécom. Accroître la satisfaction des employés pourrait donc permettre d'améliorer leurs performances.

Section 02 : Discussion des résultats

2.1 Discussion des résultats à la lumière des revues de littérature

Dans notre étude, nous avons rassemblé une variété de recherches nationales et internationales sur le stress professionnel et ses impacts sur la performance des employés. Les résultats montrent une relation positive significative entre le stress professionnel et la baisse des performances. Par exemple, l'étude de Hasina Boutaghan Samira Bouabja a révélé une relation entre le stress et la dégradation des performances des travailleurs dans l'entreprise africaine du verre-Taher-. De même, les recherches internationales, telles que celles menées par Abbas, AL-Abrow, Abdullah, Alnoor, Khattak et Khaw, ont également souligné l'effet du stress au travail

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

sur les performances des employés, en mettant en évidence une forte relation positive entre le stress professionnel et la performance.

De plus, d'autres études internationales, comme celle de Babulal Rajak, ont examiné la relation entre l'engagement au travail, la satisfaction au travail et la performance des employés, soulignant l'importance de la satisfaction au travail pour améliorer la productivité et le service à l'institution. Ces résultats convergents mettent en évidence l'urgence pour les organisations de mettre en œuvre des mesures visant à réduire le stress au travail, telles que la fourniture de soutien psychologique et social, la gestion du temps de travail et la reconnaissance organisationnelle, afin d'améliorer les performances des employés et de favoriser un environnement de travail sain et productif.

2.2 Discussion des résultats par rapport au contexte de l'entreprise Algérie Télécom

Dans notre étude, nous avons scruté attentivement les données recueillies dans le but d'analyser les relations entre le stress professionnel et la performance des employés chez Algérie Télécom. Nos résultats ont révélé des associations significatives qui méritent une discussion approfondie.

Tout d'abord, en ce qui concerne l'absentéisme, nous avons observé une relation positive modérée avec la performance des employés. Cela suggère que la réduction de l'absentéisme pourrait conduire à une amélioration de la performance. Ces constatations soulignent l'importance de mettre en place des politiques et des programmes visant à réduire les taux d'absentéisme pour favoriser un environnement de travail plus productif.

De même, notre analyse a révélé une relation positive significative entre le taux de rotation du personnel et la performance des employés. Cela indique que maintenir un faible taux de rotation du personnel pourrait contribuer à une meilleure performance organisationnelle. Il est donc crucial pour Algérie Télécom d'investir dans des stratégies de rétention du personnel afin de garantir la stabilité et la continuité opérationnelle.

En outre, nos résultats ont mis en évidence une relation positive entre la satisfaction au travail et la performance des employés. Cela souligne l'importance de créer un environnement de travail positif et favorable pour favoriser l'engagement et la motivation des employés. Des mesures telles que la reconnaissance des contributions des employés, le développement professionnel et un équilibre travail-vie personnelle peuvent contribuer à accroître la satisfaction au travail et, par conséquent, à améliorer la performance globale.

CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAT

En ce qui concerne la santé mentale, bien que nous ayons trouvé une relation positive avec la performance des employés, celle-ci était relativement faible. Cela suggère que d'autres variables non prises en compte dans notre étude pourraient influencer davantage la performance des employés. Il est donc important pour Algérie Télécom d'explorer plus avant les facteurs qui contribuent à la santé mentale des employés et leur impact sur la performance organisationnelle.

CONCLUSION GÉNÉRALE

CONCLUSION GENERALE

Notre étude a examiné en profondeur la relation entre le stress professionnel et les performances des employés dans divers contextes organisationnels, en utilisant une approche positiviste et méthode quantitative. À travers notre exploration des études antérieures, nous avons constaté une convergence sur l'impact significatif du stress professionnel sur la performance des employés, soulignant ainsi l'importance de cette problématique dans les milieux professionnels contemporains.

Nos résultats, basés sur une méthodologie robuste, ont confirmé la relation entre le stress professionnel et la baisse des performances des employés. Nous avons observé que le stress professionnel tel que la charge de travail excessive et les conflits de rôles, ont un effet négatif sur la performance des employés compromettant ainsi la productivité et le bien-être organisationnel.

En confrontant nos résultats aux hypothèses initiales, nous avons constaté une adéquation générale, bien que certains aspects aient présenté des nuances inattendues. Par exemple, tandis que nous nous attendions à observer un impact direct entre le stress professionnel et la baisse des performances, nos résultats ont également mis en lumière des facteurs atténuants, tels que le soutien organisationnel et les compétences de gestion du stress, qui peuvent modérer cette relation.

Notre étude met en évidence l'importance cruciale pour les organisations de reconnaître et de gérer efficacement le stress professionnel afin d'optimiser les performances des employés et de favoriser un environnement de travail sain et productif. Ces résultats soulignent la nécessité de politiques et de programmes de gestion du stress adaptés, ainsi que de mesures de soutien organisationnel visant à atténuer les effets néfastes du stress sur les performances individuelles et organisationnelles.

Des Suggestions pour Algérie Télécom

- Développer des programmes de formation sur la gestion du stress.
- Mettre en place des politiques de flexibilité du travail.
- Organiser des réunions régulières de communication.
- Créer des programmes de mentorat et de coaching.
- Instaurer un système de reconnaissance des employés.
- Promouvoir un environnement de travail inclusif et diversifié.
- Mettre en œuvre des initiatives de santé mentale et de bien-être.

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

Les articles

- ❖ Abbas, A. et al. (2021). Encountering Covid-19 and perceived stress and the role of a health climate among medical workers. Under exclusive licence to Springer Science Business Media, LLC part of Springer Nature 2021.
- ❖ Al-suraihi, W. A. (2021). L'absentéisme n'indique pas seulement la présence corporelle (physique). *European Journal of Business and Management Research (EJBMR)*.
- ❖ Babulal Rajak. (2017). La relation entre l'engagement au travail et la satisfaction au travail des individus dans les établissements d'enseignement supérieur et son effet sur leurs performances *Management Insight*, 13(1), 74-79.
- ❖ Bélaid, M.C. (2009). Conflict management strategies of university administrators in SouthWest Nigeria. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 2(6), 96–104.
- ❖ Cooper, C. et al. (2006). Sources professionnelles de stress : Une revue de la littérature relative aux maladies coronariennes et à la mauvaise santé mentale. *J Occup Psychol*, 49, 11-28.
- ❖ Cross Ogohi Daniel (2019) , Effets du stress professionnel sur les performances des salariés ; Department of Public Administration/Banking and finance, Nile University of Nigeria, Abuja. Article Received: 11.03.2019; Revised: 20.05.2019 and Publisher online: 14 June 2019.
- ❖ Cropanzano, R., Rupp, D.E. and Byrne, Z.S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160-169.
- ❖ G. Lokanadha Reddy(2018) ;Le stress lié aux mots chez les enseignants : Former Vice-Chancellor (FAC), Dravidian University, Kuppam- 517 426, Chittoor Dist., A. P. State, India.
- ❖ Ganster. (2013). Contrôle sur le lieu de travail. Dans *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, édité par C. Cooper et M. Robertson. Chichester, Royaume-Uni : Wiley.
- ❖ Lee, K. et N.J. Allen. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognition. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131-142.

BIBLIOGRAPHIE

- ❖ LORINO P. Op cite . p : 130. (s.d.) . The relationship of big five personality traits with job satisfaction among banking employees. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 5, 5, 129-138.
- ❖ Marwa Nahal Najm Al-Din, T. (2020). The Impact of Job Stress on Employee's Performance at one of Private Banks in Egypt during COVID-19 Pandemic. *International Business Research*, 15(2), 24.
- ❖ Martha, S. and Md. Shaik, A. (2020). A study on the impact of stress on employee productivity and work performance: implications for stress measurement and management. Retrieved from
- ❖ https://en.wikipedia.org/wiki/Stress_management#Stress_management_programs
- ❖ Michacs. (1994). Impact of Occupational Stress On Home Environment: An Analytical Study Of Working Women Of Ludhiana City.
- ❖ MICHEL M et al(1995). Les facteurs de performance de l'entreprise (Actualité scientifique), éd John Libbeg, Paris.
- ❖ Moses T. Imbur et al. (2023). l'impact du stress au travail sur les performances des employés dans le secteur bancaire de la métropole de Makurdi.
- ❖ Mouginy Y, 2004 Processus : les outils d'optimisation de la performance, éd d'organisation, Paris,
- ❖ Qira, S. (2021). L'impact de stress professionnelle sur les performances des employés visait à connaître les pressions exercées par la pandémie Corona sur les performances au travail des agents de la protection civile. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 8(10), 3268.
- ❖ Rashed Lutfi. (2019). Vers un cadre complet pour expliquer les pressions au travail et comment y faire face. *Journal of Public Administration*, No.25, Riyad.
- ❖ Robbins, R. et Sangh, S. (2006). Une enquête sur l'adéquation des éducateurs prévus parmi les enseignants optionnels en fonction de leur pression liée aux mots. *Rencontres internationales du Réseau de recherche en éducation et en formation (REF)*Affiliation: Université de Montréal.
- ❖ Shyam B. R. (2020). Employee Absenteeism. *International Journal of Latest Technology in Engineering Management & Applied Science*.
- ❖ SYLVIE, S., & Haines, V. (2007). *Gestion des performances au travail : bilan des connaissances*. Préface Patrice Roussel.
<https://www.librairiedalloz.fr/livre/9782804151959-gestion-des-performances-au-travail-bilan-des-connaissances-victor-haines-sylvie-saint-onge/>

BIBLIOGRAPHIE

- ❖ Tabib, M. N. (2020). The Impact of Job Stress on Employee's Performance at one of Private Banks in Egypt during COVID-19 Pandemic. *International Business Research*, 15(2), 24.
- ❖ Taylor. (1995). *Managing People at Work*. London: Reed Educational and Professional Publishing Ltd.
- ❖ Toufik. (1994). Services SETA. Employee Assistance Conference Programme, 2(2), 5-21.
- ❖ Walid. (2003). Impact of Job Satisfaction on Employees Performance an Application on Faculty of Science and Humanity Studies University of Salman Bin Abdul-Aziz-Al Aflaj. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 2(1), 2349–5219.
- ❖ Warraich, U.A., Ahmed, R.R., Ahmad, N., & Khoso, I. (2014). Impact of stress on Job Performance: An Empirical study of the employees of private sector necessities of Karachi, Pakistan. *Research Journal of management Sciences*, 3(7), 14-17.

Les Livres

- ❖ Abd el mueti . (2013) . Motivation and information search on complex tasks, dans *Work motivation in the global context of a Globalizing Economy*, sous la direction de M. Erez, U. Klienbeck et H. Thierry, Mahwah, NJ : Erlbaum, pp. 27-48
- ❖ Amira M (2019). The Interview. *Al-Athar Magazine*, Abu Al-Qasim Saadallah University, Algérie, numéro 92, décembre.
- ❖ Anabela C. Alves et al 2011. (s.d.) . The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE'. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 84, 706–710
- ❖ Bennet, R. (1994). *Organisational Behaviour*. 2nd Ed. London: Pitman Publishing.
- ❖ CASTEL Davy . (2011) . Coping with work stress, work satisfaction, and social support: An interpretive study of life insurance agents'. *Asian Journal of Social Science*, 30(3), 657-685.
- ❖ David Fontana , (2003) . Stress at the workplace. Worldhealthorganization', from www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace.
- ❖ FERNANDEZ Alain . (2007) . *Archives de sciences sociales des religions* London, BPS-Blackwell, 2003, 260 p.

BIBLIOGRAPHIE

- ❖ Forno et al , 2014. (s.d.) . Operationalization of goal difficulty as a moderator of the goal difficulty-performance relationship, *Journal of Applied Psychology*, vol. 75, pp. 227-234
- ❖ Gunasekaran et al . , 2004. (s.d.) A New Dimension of Health Care: Systematic Review of the Uses, Benefits, and Limitations of Social Media for Health Communication..
- ❖ Hasina B; Samira B (2018). La relation entre le stress professionnel et la baisse des performances des employés dans l'organisation. *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Science*, 13(3).
- ❖ John B (1999). Pressions au travail : Comment surmonter les pressions quotidiennes au travail. *Smile Magazine*, numéro 9, 9e édition., Jordanie.
- ❖ kamel (2014). Factors Affecting Overall Job Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of Managerial Sciences*, 2(2), 239–252.
- ❖ Liker , J. , 2004. (s.d.) . Psychological well being and job satisfaction as predictors of job performance, *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 5, n° 1, pp. 84-94
- ❖ Liker et Meier (2006). The effect of gender, age, experience and industry on employees' perceived stress: The case of Bangladesh. *Romanian Journal of Applied Psychology*.
- ❖ LORINO P. Op cite . p : 130. (s.d.) . Coping with stress during childhoodandadolescence: problems, progress, and potential in theory andresearch'. *Psychol. Bull.* 127, 87–127.
- ❖ Moorhead et al . (2006) . Shortversion of the “job stress scale”: a Portuguese-language adaptation'. *RevSauda Publica*; 38(2).
- ❖ Moorhead, H. and Griffen, F. (1998). *Organisational Behaviour*. Boston: Houghton MifflinCompany.
- ❖ Muthuvelayutham et al. (2012). Encountering Covid-19 and perceived stress and the role of a health climate among medical workers. *Current Psychology*, 1-14. DOI:10.1007/s12144-021-01381-8
- ❖ Owolabi, A. O., Owolabi, M. O., OlaOlorun, A. D., and Olofin, A. (2012). Work-related stress perception and hypertension amongst health workers of a mission hospital in Oyo State, South-western Nigeria. *Afr. J. Primary Health Care Family Med.*, 4, 1-7.

BIBLIOGRAPHIE

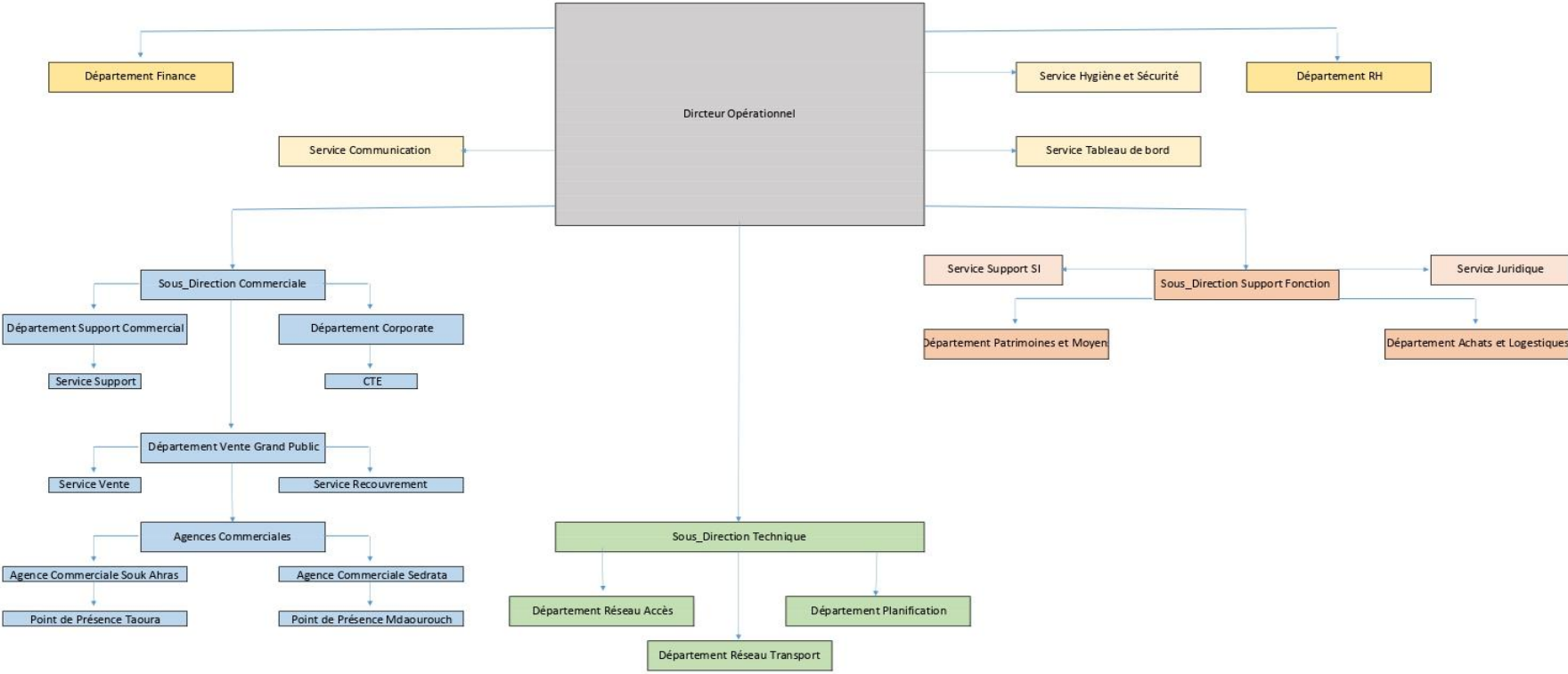
- ❖ Ritu et Ajmer Singh. (2012). Relationship between organizational commitment and employee's performance evidence from banking sector of Lahore. *Arabian Journal Business Management Review*, 7, 304.
- ❖ Robbins and Sanghi (2006). *Organizational Behavior*. (11ed.), India: Dorling Kindersley.
- ❖ Robbins, S. P. (2004). *Organisation Behaviour*. 11th Ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- ❖ Smith (1776). Occupational stress among some Nigerian graduate employees: The impact of work experience and education. *Cogent Psychology*, 7(1), 1-13.
DOI:10.1080/23311908.2020.1802948

Les Thèses

- ❖ Abonyo, B.A. (2020). *Stress management and employee performance at Kenya Airways*.
- ❖ Aldéric Petitqueux (2006). *Occupational Stress And Its Effect On Job Performance: A Case Study Of Medical House Officers Of District Abbottābād*.
- ❖ Amiri S J et Aroussi M (2022). *L'impact de stress professionnelles sur la rotation de l'emploi au niveau la Direction de la Jeunesse et des Sports, Province de Biskra*.
- ❖ Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie textile du Québec (2008).
- ❖ Master Dissertation, Department of Business Administration in Human Resource, School of Business, University of Nairobi Kenya.
- ❖ Muhammad ben Kuaybish Amina. (2023) ; *Le stress au travail et sa relation avec le rendement au travail des sages-femmes Une étude de terrain à l'hôpital Ibn Sina de Masra* ; <http://e-biblio.univ-mosta.dz/bitstream/handle/>
- ❖ Walid (2004). *Prévenir le stress professionnel et promouvoir l'implication au travail : un enjeu de gestion des ressources humaines*. Les Cahiers de CERGOR, numéro 01/04, Paris.

LES ANNEXES

LES ANNEXES



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجنت
القلعة

Questionnaire

Madame, Monsieur, Bonjour

En tant qu'étudiante en fin de cycle (Master 2) à l'École Nationale Supérieure de Management de Koléa, spécialité Management des Ressources Humaines, je mène une étude sur **l'impact du stress professionnel sur la performance des employés** dans le cadre de mon mémoire de fin d'études.

Je sollicite votre participation pour remplir un questionnaire en deux parties : la première concerne vos données personnelles et fonctionnel, tandis que la seconde porte sur les indicateurs de stress professionnel et de performance des employés.

Vos réponses seront traitées de manière strictement confidentielle et anonyme et à des fins strictement pédagogiques.

Je vous remercie par avance pour votre participation et votre contribution précieuse à cette étude.

Anouar MENNAR, Étudiante en Master Management des Ressources Humaines à l'école Nationale Supérieure de Management (ENSM) -koléa-

Partie I : Données personnelles et fonctionnel

1/ Sexe :

Homme

Femme

2/ Age :

25 ou moins

LES ANNEXES

Entre 25 et 35 ans

Entre 35 et 45 ans

46 et plus

3/ Niveau D'éducation :

License

Master

Doctorat

4/ Catégorie socioprofessionnelle :

Cadre

Maitrise

Exécution

5/ L'ancienneté :

05 ans ou moins

De 06 à 10 ans

Plus d'11 ans

Partie II : Les axes du questionnaire

Premier axe : les indicateurs du stress professionnel

1/ L'absentéisme :

	Pas du tout d'accord	Pas D'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
L'absentéisme reflète souvent le niveau de stress des employés.					
Un taux élevé d'absentéisme peut nuire à la productivité.					

LES ANNEXES

Comprendre les raisons de l'absentéisme aide à gérer le stress.					
Réduire l'absentéisme améliore le bien-être et la performance.					

2/ Taux de rotation du personnel :

	Pas du tout d'accord	Pas D'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Un taux de rotation élevé indique souvent du stress.					
La rétention dépend du bien-être des employés.					
Investir dans la rétention améliore la stabilité.					
Suivre le taux de rotation identifie les problèmes potentiels.					

3/ Satisfaction au travail

	Pas du tout d'accord	Pas D'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Les employés expriment un niveau plus faible de satisfaction à l'égard de leur travail lorsque leur niveau de stress professionnel augmente.					
La satisfaction au travail est un indicateur clé du bien-être des employés et de la santé globale de l'organisation.					
Les facteurs de stress professionnels, ont un impact négatif sur la satisfaction au travail.					
Des initiatives visant à réduire le stress peuvent contribuer à accroître la satisfaction au travail des employés					

LES ANNEXES

4/ Évaluation de la santé mentale :

	Pas du tout d'accord	Pas D'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Les employés souffrant de stress rencontrent des difficultés au travail.					
Les dirigeants s'inquiètent de plus en plus de la santé mentale de leurs employés.					
Les programmes de soutien et de bien-être sont devenus essentiels pour aider les employés à gérer le stress.					
Sensibiliser et former les employés sur la santé mentale est crucial pour les aider à reconnaître et à gérer le stress.					

Deuxième axe : les indicateurs de la performance des employés

1/ Engagement au travail :

	Pas du tout d'accord	Pas D'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Les employés engagés aiment leur travail et font de leur mieux, ce qui rend l'entreprise plus productive.					
L'engagement au travail se voit quand les employés se sentent proches de l'entreprise et veulent contribuer à son succès à long terme.					
Les employés engagés aiment travailler en équipe, partager leurs idées et participer aux projets de l'entreprise.					
Quand les employés sont engagés, ils restent souvent plus longtemps dans l'entreprise, ce qui économise de l'argent sur le recrutement et la formation.					

LES ANNEXES

2/ Évaluation des performances :

	Pas du tout d'accord	Pas D'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Une évaluation des performances régulière aide les employés à savoir ce qu'ils font bien, ce qu'ils peuvent améliorer.					
L'évaluation des performances aligne les objectifs des employés avec ceux de l'entreprise, améliorant son efficacité.					
Des critères clairs aident les employés à savoir ce qu'on attend d'eux pour atteindre leurs objectifs.					
Une évaluation transparente renforce la confiance entre employés et direction, créant un environnement de travail positif.					

3/ L'efficacité :

	Pas du tout d'accord	Pas D'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
L'efficacité des employés se mesure par leur capacité à accomplir leurs tâches assignées à temps et de manière précise.					
Des employés efficaces démontrent une utilisation intelligente des ressources disponibles pour atteindre leurs objectifs.					
L'efficacité des employés se reflète dans leur capacité à résoudre les problèmes de manière autonome et à prendre des initiatives pour améliorer les processus.					

LES ANNEXES

Les employés efficaces sont capables de s'adapter aux changements et de saisir de nouvelles opportunités pour contribuer positivement à l'entreprise.					
---	--	--	--	--	--

4/ Qualité du travail :

	Pas du tout d'accord	Pas D'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
La qualité du travail, c'est quand les résultats des employés sont précis, fiables et pertinents.					
Des normes de qualité élevées garantissent que les produits ou services répondent aux attentes des clients, ce qui renforce la réputation et la crédibilité de l'entreprise.					
La qualité de travail dépend de la compréhension des règles de l'entreprise et de l'engagement des employés à les suivre.					
En investissant dans la qualité, on rend les clients plus satisfaits, on les garde fidèles et on devient plus compétitifs.					

Merci pour votre temps et votre collaboration

LES ANNEXES

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	L'absentéisme ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,432 ^a	,187	,175	,46624

a. Prédicteurs : (Constante), L'absentéisme

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,390	1	3,390	15,594	,000 ^b
	de Student	14,782	68	,217		
	Total	18,172	69			

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Prédicteurs : (Constante), L'absentéisme

LES ANNEXES

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,607	,339		7,692	,000
	L'absentéisme	,355	,090	,432	3,949	,000

a. Variable dépendante : la performance des employés

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	Taux de rotation du personnel ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,353 ^a	,124	,112	,48371

a. Prédicteurs : (Constante), Taux de rotation du personnel

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
--------	------------------	-----	-------------	---	------

LES ANNEXES

1	Régression	2,262	1	2,262	9,666	,003 ^b
	de Student	15,910	68	,234		
	Total	18,172	69			

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Prédicteurs : (Constante), Taux de rotation du personnel

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Erreur standard	Bêta	
1	(Constante)	2,681	,405		6,625
	Taux de rotation du personnel	,341	,110	,353	3,109

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,000
	Taux de rotation du personnel	,003

a. Variable dépendante : la performance des employés

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Satisfaction au travail ^b	.	Introduire

LES ANNEXES

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,495 ^a	,245	,234	,44911

a. Prédicteurs : (Constante), Satisfaction au travail

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,456	1	4,456	22,093	,000 ^b
	de Student	13,715	68	,202		
	Total	18,172	69			

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Prédicteurs : (Constante), Satisfaction au travail

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Erreur standard	Bêta	
1	(Constante)	2,650	,277		9,574
	Satisfaction au travail	,329	,070	,495	4,700

Coefficients^a

Modèle

Sig.

LES ANNEXES

1	(Constante)	,000
	Satisfaction au travail	,000

a. Variable dépendante : la performance des employés

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Évaluation de la santé mentale ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,266 ^a	,071	,057	,49832

a. Prédicteurs : (Constante), Évaluation de la santé mentale

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,286	1	1,286	5,178	,026 ^b
	de Student	16,886	68	,248		
	Total	18,172	69			

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Prédicteurs : (Constante), Évaluation de la santé mentale

LES ANNEXES

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Erreur standard	Bêta	
1	(Constante)	3,212	,320		10,040
	Évaluation de la santé mentale	,200	,088	,266	2,276

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,000
	Évaluation de la santé mentale	,026

a. Variable dépendante : la performance des employés

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	stress professionnel ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,629 ^a	,396	,387	,40186

LES ANNEXES

a. Prédicteurs : (Constante), stress professionnel

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,190	1	7,190	44,522	,000 ^b
	de Student	10,982	68	,161		
	Total	18,172	69			

a. Variable dépendante : la performance des employés

b. Prédicteurs : (Constante), stress professionnel

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Erreur standard	Bêta	
1	(Constante)	,978	,444		2,201
	stress professionnel	,795	,119	,629	6,672

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,031
	stress professionnel	,000

a. Variable dépendante : la performance des employés