

Centre Hospitalo-Universitaire d'Annaba-Hôpital Ibn Sina
Service de Médecine du Travail
Résidanat de Médecine du Travail (A3A4)
Année Universitaire 2015-2016

Conférences d'Ergonomie

NOTIONS DE PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL

Pr. S. CHAIB
Maître de conférences A

Plan

- Introduction-définition
- La notion de travail
- L'analyse ergonomique du travail (AET)
- Quelques Définitions : Psychologie du travail et des organisations
- Théories des organisations

INTRODUCTION

Selon Bergeret :

« *La psychologie est la matière qui essaie de dégager les lois qui régissent les processus et les contenus psychologiques après les avoir classer et ordonner* »

La psychologie du travail est « l'application de la psychologie au domaine du travail ». **La psychologie** est une science qui a pour objet d'étudier les comportements humains et processus mentaux sous-jacents. Le **Travail est une** notion complexe liée à **l'histoire et à la culture**.

Elle traite les composantes psychologiques des relations entre l'individu et le travail, en termes de contraintes, efforts, motivations, finalités, performances, valeurs,....mais elle traite aussi les troubles des relations : absentéisme, erreur humaine, stress, épuisement, souffrance, accidents,...

Il y a différents regards sur les relations homme/travail et donc différents modes d'action.

Dans l'entreprise, le psychologue s'occupe des travailleurs ou des personnes qui souhaitent y travailler ; il cherche à saisir comment elles vivent leurs relations avec les autres et avec elles-mêmes dans ce système organisationnel et par rapport à lui. Son intervention a pour finalité l'amélioration des relations ou la redéfinition de ces relations par les intéressés.

Son principal but est d'améliorer la qualité de vie du travail des travailleurs.

[Définition de psychologie du travail - Concept et Sens http://lesdefinitions.fr/psychologie-du-travail#ixzz45Ub9WC9A](http://lesdefinitions.fr/psychologie-du-travail#ixzz45Ub9WC9A)

LA NOTION DE TRAVAIL

Plusieurs sens possibles :

Métier : Activité professionnelle > compétences et expériences : Habileté technique que procurent la pratique, l'expérience d'une activité professionnelle.

Emploi : travail rémunéré dans une administration, une entreprise, chez quelqu'un, en droit : dans la fonction publique : c'est une tâche assignée à quelqu'un.

Qualification : Connaissances et habilités précises > règles de carrière et avancement mais pas toujours en rapport avec l'emploi. Appréciation, sur une grille hiérarchique, de la valeur professionnelle d'un salarié, en fonction de sa formation initiale, de son expérience professionnelle, de la nature de son travail et de son niveau de responsabilité.

En savoir plus sur <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/qualification/65470#CyVPOX2x6I4YwEZM.99>

Le travail contient des notions :

- Différence entre activités (sportives, ludiques, détente, ...de travail)
- Effort et orientation vers un but (énergie, attention)
- Caractère contraignant :

– Contraintes internes : système social (horaires, contenu opératoire, délais, exigence de résultats, exigences de qualité, ...)

– Contraintes externes : obligation de travailler

-Valeur : position sociale, reconnaissance, qualité de vie, réalisation de soi.

[Psychologie du travail - éléments de support de cours - René PATESSON - ULB 2007/2008 - maj 26/11/07]

- **Le travail n'est ni le métier, ni l'emploi, ni la qualification**

- Le travail est une activité humaine
- impliquant des efforts
- Orientée vers des objectifs
- Socialement située
- Réalisée sous contrainte externe
- Par des hommes concrets.

- **Les dimensions du travail**

- Personnelle (effectif, éthique)
- Sociale (avec, pour et en fonction d'autres)
- Économique
-

Les valeurs du travail à travers les époques

1. Le travail banni

"Toutes les occupations manuelles sont sans noblesses. Il est impossible que celui qui cultive la vertu puisse vivre la vie d'un ouvrier ou d'un journalier" (Aristote)

2. Le travail châtiment

« Le sol sera maudit à cause de toi. C'est à force de peine que tu en tireras ta nourriture tous les jours de ta vie (...). C'est à la sueur de ton visage que tu mangeras du pain, jusqu'à ce que tu retournes dans la terre » (Bible)

3. Le travail salvateur

Travailler, c'est prier (moines italiens).

4. Le travail vocation

"L'homme reçoit une véritable vocation au travail, c'est sa façon de participer à la création." (Weber, 1994).

5. Le travail vertu

« Le travail éloigne de nous 3 grands maux que sont l'ennui, le vice et le besoin » (Voltaire).

6. Le travail structurant (Marx, 1867)

Une définition consensuelle de « Travail »

« Effort individuel ou collectif physique ou intellectuel conscient, délibéré professionnel ou non, dont le but est la concrétisation d'un projet, d'une idée ou d'un produit, et dont la rétribution peut être morale ou matérielle ».

Autres définitions

-Goguelin, P. (1998) « le travail est une activité professionnelle et rétribuée, organisée à l'intérieur d'un groupe social et exercée de manière réglée »

-Louche, C. (2001) « le travail est défini comme une activité consistant à mobiliser de l'énergie pour produire un bien ou délivrer un service et qui est contrainte par un cadre social et technique »

- Karnas, G. (2002) « la travail se définit comme l'activité d'un homme ou d'une femme dans un cadre organisationnel et social définis, utilisant des outils particuliers, aux fins d'atteindre des productions données »

L'activité est réalisée dans un cadre social et organisationnel, c-à-d au sein de groupes humains interagissant, obligée par soi et/ou par la Société. L'activité est normée, vise un but préalablement défini. Elle est règlementée, rémunérée (pas forcément en salaire).

L'analyse ergonomique du travail (AET)

L'AET met en relation la tâche et l'activité :

- La tâche = travail prescrit : les objectifs à atteindre dans des conditions déterminées.
- L'activité = travail réel : mise en œuvre des fonctions humaines pour réaliser la tâche.

L'AET met en évidence

- Les facteurs de variabilités : humaines, de production, organisationnelles.
- Les contraintes temporelles : normes de production, survenue d'événements incontrôlés...

Le travail une définition centrée « facteur humain »

Il y a toujours un écart entre :

- Objectifs et buts de l'opérateur différents des prescrits
- Résultats obtenus

- Modes opératoires mis en œuvre
- Outils, instruments, machines utilisés et modalités d'utilisation

L'homme au travail est engagé dans un triple rapport:

- à la production impliquant l'obtention de résultats
- à soi-même (aux plan corporel, affectif, cognitif)
- Aux autres hommes qui l'engagent socialement

L'impossibilité de réaliser des compromis entre ces trois dimensions est source de souffrance et conduit à des effets défavorables à la santé et à la performance

Quelques Définitions de la psychologie du travail et des organisations

« La psychologie du travail est une discipline qui consiste à décrire puis à expliquer les processus d'organisation et de réorganisation de la structure des conduites de travail dans des conditions d'environnement technique et social particulier ». (Guillevic ; 1991 ; p 52)

"Centrée sur les personnes, leur activité, leurs conduites et leurs représentations en relation avec le travail (...), elle délimite le champ à un secteur d'activité et aux rapports entre l'individu et son milieu qui est celui des organisations" (Lemoine, 2003)

"La psychologie du travail et des organisations s'intéresse à l'étude du comportement des individus et des groupes à l'intérieur des organisations. Elle porte sur les organisations en tant qu'entité, sur les forces qui modèlent les organisations et sur l'influence des organisations sur leurs membres." (Auerbach et Dolan, 1997)

Elle s'intéresse à l'homme au travail dans le cadre d'une organisation.

Psychologie des organisations

C'est une branche de la psychologie du travail qui s'intéresse aux problèmes posés par les différents types d'organisations hiérarchiques et de division du travail dans l'entreprise et à leur influence sur la motivation et la satisfaction des travailleurs.

En sociologie, l'organisation du travail est l'ensemble des activités qui ont pour objectif la répartition et la coordination des tâches et des responsabilités de chaque individu en vue de la production au sein d'un atelier, d'une entreprise, etc.

Théories des organisations

- **Organisation scientifique du travail (O.S.T.)** OST en France (1930) : **Taylorisme**

Principes d'organisation du travail destinés à rationaliser le travail d'un individu (ou d'un service, d'un atelier) qui visent à améliorer la productivité, à réduire les coûts et le travail pénible.

04 principes :

- Étude scientifique du travail : séparation entre exécution et conception de l'exécution soit le remplacement des méthodes empiriques élaborées par les travailleurs par des méthodes "scientifiques" élaborées par la "direction" (flânerie) avec contrôle de l'exécution conforme aux méthodes définies ; « One Best Way »
- sélection "scientifique" des travailleurs et formation (au lieu d'un entraînement sur le tas), "The right man at the right place" ;
- couplage de l'étude scientifique et de la sélection scientifique ;
- coopération étroite entre manager et ouvrier : partage des responsabilités dans le travail entre direction et travailleurs (prospérité).

Techniques

- Chronométrage ;
- analyse des temps (durées partielles) ;
- analyse des mouvements (décomposition des opérations).

Selon Taylor, il faut une division du travail :

- entre la conception et la planification = direction
- et l'exécution = travailleurs uniquement

De la division du travail au Taylorisme et au Fordisme

- La division du travail
 - Ses modalités
 - Division verticale ou sociale : Hiérarchie, structure verticale des fonctions, de la ligne hiérarchique...
 - Division horizontale ou technique : Répartition des tâches entre les salariés

- Intérêts pour l'entreprise
 - Productivité et rendement accrus
 - Intérêt stratégique pour l'entreprise : limite la concurrence de ses salariés
 - Ouvre le marché à une main d'œuvre moins qualifiée

Fordisme

- La division horizontale du travail= parcellisation du travail entre opérateurs
- Egalisation des temps élémentaires et équilibrage des chaînes de production
- La division horizontale des tâches, aboutit au travail à la chaîne, innovation de Ford, appliquée à partir de 1913 dans ses usines
- La chaîne contraint ainsi l'homme à adopter le rythme de la machine.

La productivité par la suite a diminué

Les caractéristiques du Fordisme

- Reprendre le taylorisme en accentuant la division horizontale
- Découpage du travail en opérations élémentaires, spécialisées et surtout mécanisées.
- **Ses applications**
 - Chaînes de production :
 - Toutes les tâches s'enchaînent successivement
 - Temps d'exécution commandés par un convoyeur
 - Consignes et directives intégrées aux installations mécaniques
 - Grandes interdépendances entre les opérateurs
 - Chaînes de montage :
 - Amener le travail à l'ouvrier et non l'inverse
 - Chasse au temps morts : postures & déplacements
- **Comment relancer la productivité?**

Ecole des relations humaines

Rompres avec le schéma mécaniste de l'OST

- Mettre en évidence le rôle des variables psychologiques dans la réalisation du travail

- Elton Mayo a créé une nouvelle théorie de production aux USA (Western Electric, 1927) : le rôle des facteurs affectifs et relationnels dans la motivation et la production (tant sur le plan qualitatif que quantitatif).
- Point de départ du mouvement des relations humaines > axiomes :
 1. Les individus ont **naturellement besoin d'appartenir à un groupe**. Ils recherchent l'estime et l'amitié de ceux avec qui ils sont associés pour l'accomplissement d'une tâche. Ils souhaitent, pouvoir se montrer utiles, d'apporter une contribution manifeste. Dans la mesure où ce besoin d'appartenance est satisfait, les individus arrivent à travailler en coopération et à adhérer aux objectifs de l'entreprise, qu'ils s'approprient
 2. **Rôle de la hiérarchie de montrer au personnel qu'il est utile** et joue un rôle non négligeable dans la bonne marche de l'entreprise. Elle doit encourager ses subordonnés à prendre des initiatives dans tout ce qui concerne la gestion courante, en accord avec les objectifs connus et reconnus de tous.
 3. Un **bon environnement** et des avantages matériels permettent à un **individu de s'épanouir** et de mieux s'intégrer à l'entreprise, d'y avoir une activité plus intense.

Motivation et recomposition des tâches

Maslow et satisfaction au travail

Phases de satisfaction dans la vie au travail vs réponses de l'entreprise

• 03 motivations/ besoins principaux dans le travail

Le travail = recherche de moyens d'existence

- L'entreprise vise à offrir ces moyens, essentiellement économiques, protège, sécurise,...

Le travail = recherche de relations humaines

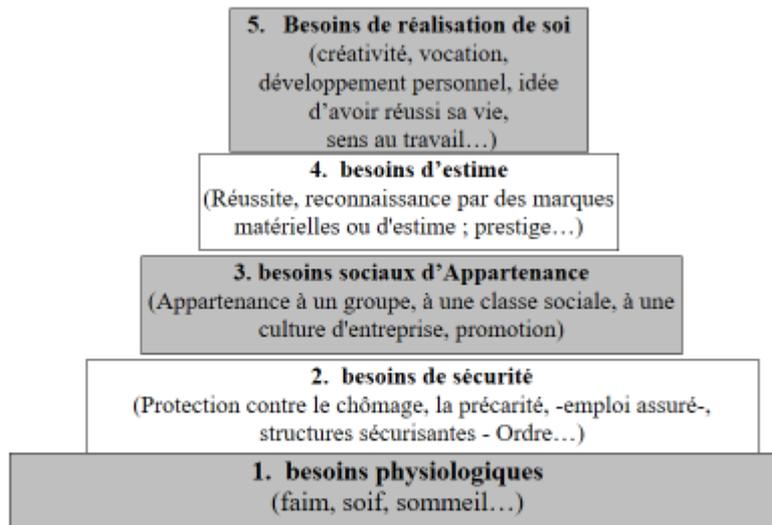
- L'entreprise favorise ces relations et même les développe, les organise ou les encourage

Le travail = moyen de s'exprimer, de se réaliser, de s'accomplir

- L'entreprise favorise l'expression, la création, la réalisation de soi et met des moyens à disposition pour y parvenir.

– La satisfaction au travail est déterminée par la satisfaction de ces besoins.

La pyramide de Maslow (1954).



– un besoin non satisfait réactive ou exacerbe la satisfaction d'un autre (énergie d'un besoin non satisfait se déplace sur un autre, se cumule avec un autre d'où frustration).

Ecole stratégique

- L'homme n'est pas seulement un bras, ni un cœur mais également une tête.
- Il y a toujours une zone d'incertitude : décalage entre le prescrit et le réel.
- Tout le monde est stratège.