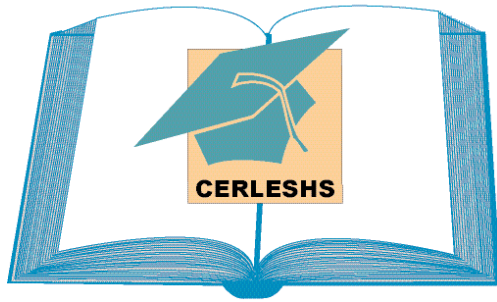


CAHIERS DU CERLESHS



Tome XXXI, n° 71, décembre 2022

ISSN 0796-5966

CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHE EN LETTRES, SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

P. U.

CAHIERS DU CERLESIS

LETTRES, SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

Tome XXXI, N° 71, décembre 2022

Directeur de publication : OUEDRAOGO Gaoussou, maître de conférences de philosophie, Université Joseph Ki-ZERBO.

Comité Scientifique

Président : Pr Alou KEITA, professeur de linguistique, Université Joseph Ki-ZERBO.

Membres :

Jean-Baptiste OUEDRAOGO, directeur de recherche en socio-anthropologie, CNRST, Ouagadougou ;
Karim TRAORE, Associate professor of African Literature, Université de Géorgie, Athens, USA ;
Katja WERTHMANN, Professeur des études africaines, Institute of African Studies, Universitaet Leipzig, Allemagne ;
Magloire SOME, professeur d'histoire contemporaine, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Mahamadé SAVADOGO, professeur de philosophie, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Mahir SAUL, professor of Anthropology, Université de l'Illinois, Urbana-Champaign, USA ;
Moussa DAFF, professeur en sciences du langage, Université Cheikh Anta DIOP, Sénégal ;
Salaka SANOU, professeur de littératures africaines, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Serge Théophile BALIMA, professeur de communication et journalisme, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Tanga Pierre ZOUNGRANA, professeur de géographie, Université Joseph Ki-ZERBO ;

Comité de lecture

Abdoul Aziz ISSA DAOUDA, professeur de littérature africaine, Université Abdou Moumouni, Niamey, Niger ;
Abou NAPON, professeur de sociolinguistique, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Adama COULIBALY, professeur de littérature africaine, Université Félix HOUPOUET-BOIGNY, Abidjan, Côte d'Ivoire ;
Afsata PARE, professeur des sciences de l'éducation, Université Norbert ZONGO ;
Albert OUEDRAOGO, professeur de littérature orale africaine, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Alfred KIEMA, maître de conférences en littérature africaine anglophone, Université Joseph Ki-ZERBO ;
André SOUBEIGA, professeur de sociologie, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Bapio Rosaire BAMA, professeur de littérature germanique, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Dapola DA, professeur de géographie, Université Joseph Ki-ZERBO ;
François de Salle OUEDRAOGO, professeur de géographie, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Frédéric O. K. PALE, maître de conférences de Géographie, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Georges SAWADOGO, professeur de didactique du français, Université Norbert ZONGO ;
Jacques NANEMA, professeur de philosophie, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Jean-Célestin KY, professeur d'histoire de l'art, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Koléa Paulin ZIGUI, professeur de littérature orale, Université Alassane Dramane OUATTARA, Bouaké, Côte d'Ivoire.
Lalbila YODA, professeur de traductologie, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Maurice BAZEMO, professeur d'histoire moderne et contemporaine, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Momar CISSE, professeur de sciences du langage, Université Cheik Anta DIOP de Dakar, Sénégal ;
Moussa Willy BANTENGA, professeur d'histoire économique et sociale, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Pierre MALGOUBRI, professeur de linguistique, Université Joseph Ki-ZERBO ;
Serge GLITHO, professeur d'études germaniques, Université de Lomé, Togo ;
Yves DAKUO, professeur de sémiotique littéraire, Université Joseph Ki-ZERBO.

Comité de rédaction du présent numéro

- Palé Sié Innocent Romain YOUL, Chargé de recherche en sociolinguistique et ethnolinguistique, CNRST, Burkina Faso ;
- Léopold B.BADOLO, Maître de Conférences en Psychologie génétique différentielle (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Daouda KOUMA, Maître de Conférences en Psychologie sociale (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Rodrigue Wendekondo SAWADOGO, Maître de Conférences en Philosophie (éthique, morale et politique), (Université Norbert ZONGO) ;
- Georges ZONGO, Professeur titulaire en philosophie, (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Charles Grégoire Dotsè ALOSSE, Maître de Conférences en philosophie, (Université de Kara) Togo ;
- Minimalo Alice SOME/SOMDA, Maitre de recherche en philosophie (éthique, philosophie morale et politique), INSS/CNRST, Burkina Faso ;
- Cheick Félix Bobodo OUEDRAOGO, Maître de Conférences en Sociolinguistique et ethnolinguistique (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Pierre MALGOUBRI, Professeur titulaire en Sciences du langage (Linguistique), (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Somda Balouhib Thadée KPANYAWNE, Maitre de Conférences en Sciences du langage, (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Donatien DAHOUROU, Maître de Conférences en Psychologie, (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Bouma Fernand BATIONO, Professeur titulaire en Anthropologie et Sociologie de la santé (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Souleymane GANOU, Maitre de Conférences en Études culturelles africaines (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Kisito Tioro KOUSSE, Maître-assistant en Philosophie (épistémologie), (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Fernand OUEDRAOGO, Maître-assistant en Psychopédagogie (Université Joseph KI-ZERBO) ;
- Rasmata BAKYONO/NABALOU, Maitre-assistante en Psychologie de l'orientation scolaire et professionnelle (Université Joseph KI-ZERBO) ;

Blahima KONATÉ, Chargé de recherche en Sociologie de la santé, CNRST,
Burkina Faso ;

Firmin NANA, Attaché de recherche en Science politique, CNRST, Burkina Faso ;

Patrice KOURAOGO, Maître de recherche en Sociologie de la culture, CNRST,
Burkina Faso ;

Noel SANOU, Maître de Conférences en Sémiotique (Université Joseph KI-
ZERBO) ;

Cyrille SEMDÉ, Maître de Conférences en philosophie (philosophie pratique,
éthique, technique et société), (Université Joseph KI-ZERBO) ;

Alain Casimir ZONGO, Maître de Conférences en Philosophie (éthique, morale et
politique),(Université Norbert ZONGO).

Secrétariat de rédaction

Balguissa SIMDE

YOUL Palé Sié Innocent Romain

Yacouba KOURAOGO

Cahiers du CERLESHS

<http://www.cerleshs.univ-ouaga.bf>

Université Joseph Ki-ZERBO,

UFR/LAC et SH

03 BP 7021 Ouagadougou 03

Tél. : (226) 25 30 73 18. Fax : (226) 25 31 78 14

Email : cerleshs@univ-ouaga.bf, cerleshs@rocketmail.com

© 2008, Centre d'Etudes et de Recherche en Lettres, Sciences Humaines et Sociales

SOMMAIRE

SCIENCES HUMAINES

- Blaise NIKIEMA & Alain Casimir ZONGO,**
FREDERIC II DE PRUSSE : ami des philosophes ou philosophe ?1
- Afiyo ASSIVON,**
Covid-19 et droit à la santé : quelle responsabilité
des États africains ?.....19
- SANON Anselme, BOKO C. Gabriel, MOUMOULA Issa, GANSOU
Grégoire Magloire & ADEOGOUN R. Adeossi,**
Les facteurs liés au comportement délinquant au Burkina Faso.....37
- Donyo Koffi AGBENOKO,**
Différentialisme culturel et solidarité cosmopolitique chez Kant57
- AZIALE Komlan Agbetoézian,**
Réflexions sur les fondements d'une philosophie des mutations73
- HOULOUM Biriziwè, YAOU Tamégnon,**
Catégorie socioprofessionnelle, usage des TIC en famille
et performances scolaires en Français et en Mathématiques
des écoliers de la région des savanes au Togo.....91
- Kéassemaé Elysée KOUI,**
Travail et santé en milieu Krou ivoirien : représentation
des activités agricoles et attitudes sanitaires des WE et des BETE
durant la période précoloniale et postcoloniale.....111
- Éric Chrysostome N'DO,**
La croyance religieuse dans l'ère de la sécularisation selon Charles
TAYLOR.....125
- Martial HALPOUGDOU,**
Heurts et leurre de la lutte pour l'émancipation de la femme voltaïque
dans le contexte de la christianisation à l'époque missionnaire
(1917-1955).....141

Albert ILBOUDO, Heidegger et la question du nihilisme.....	161
KOUAKOU KOUADIO Siméon, De la justice rawlsienne à l'exigence d'une norme de réciprocité : pour une promotion de la solidarité effective dans une société pluraliste	187
Mamadou BAKAYOKO, Phénoménologie et sens de la question de l'être : Heidegger face à Husserl	207
Eralakaza BITASSE OURO, Les relations de voisinage domestique et de quartier dans la ville de Kara.....	223
SAMANDOULGOU Wendlassida Serge Denis, La coopération au développement à l'épreuve du défi économique en Afrique.....	249
Sylvie de CHACUS, Charge de travail et bien-être dans les structures hôtelières de Cotonou.....	261
Yentéma ONADJA, Lonkila Moussa ZAN, Pengdewendé Maurice SAWADOGO, Adama TIENDRÉBEOGO & Dalomi BAHAN, Autonomie décisionnelle des femmes en âge de procréer et utilisation de la contraception moderne au Burkina Faso.....	279
Amany Aya Débora, Aka Dago-Akribi Hortense & Prao Kobenan N'guibran, Lèpre, handicap et vécu de malades à l'Institut Raoul Follereau de Côte d'Ivoire.....	307
Ayaovi Xolali MOUMOUNI-AGBOKE, Ecriture de dictature et pouvoir politique : de la virtualisation à l'actualisation.....	325

Cyrille SEMDE, La bioéthique entre idéalisme moral et réalisme éthique.....	343
---	-----

LETTRES, COMMUNICATION ET EDUCATION

Komla M. Avono & Komi Amedokpo, Centralizing Nature in John Ashbery’s “The One Thing That Can Save America”.....	365
---	-----

BELEMGNYGRE Sibdou Nelly Maria, Corps et violence dans l’écriture textuelle et scénique d’Aristide Tarnagda.....	381
---	-----

Moussa PARE, L’Hôtel d’Isabeau de Bavière reine de France (1385-1422) : Hiérarchies, nuances et solidarités.....	401
---	-----

Roland Patrick N’GBOFAI-LOGON, Liminalité des champs poétique et pictural : subtilités de la transition des images à la lumière du "tonneau de la haine" de Charles Baudelaire	425
--	-----

Damlègue LARE, Post-Conflicts Mediation in Maishe Maponya’s <i>The Hungry Earth</i> and Jane Taylor’s <i>Ubu and The Truth Commission</i> : A New Historicist Approach.....	443
--	-----

El Hadji Mansour MBOUP, English suprasegmental elementstaylor.....	467
--	-----

Pierre MALGOUBRI & Adama DIO, Dialectométrie et tests d’intercompréhension dans la détection d’un dialecte de référence : cas du Nuni et du Bwamu.....	483
---	-----

Recommandations aux auteurs des articles.....	509
--	------------

CHARGE DE TRAVAIL ET BIEN-ÊTRE DANS LES STRUCTURES HÔTELIÈRES DE COTONOU

Sylvie de CHACUS

Université d'Abomey-Calavi, Cotonou, Bénin

E-mail : dechacussylvie@hotmail.fr

Résumé

L'observation attentive des conditions de travail, du niveau de rémunération, de la masse de travail et du niveau d'insertion socioprofessionnelle des jeunes, amène à s'interroger sur les fondements de notre société qui devient de plus en plus asphyxiante. Cette recherche qui s'inscrit dans une perspective exploratoire traite de la question de l'effet de la charge de travail sur le bien-être du personnel des structures hôtelières de Cotonou. Elle prend pour site empirique d'investigation les structures hôtelières qui fonctionnent sur un régime continu. La recherche s'appuie sur des informations recueillies auprès de 45 agents sélectionnés par la méthode d'échantillonnage dite de commodité. Les résultats issus de l'investigation permettent de retenir que les agents des structures hôtelières de Cotonou sont surchargés. Ils vivent en contexte de stress permanent à cause du manque ou de la vétusté de certains outils de travail. Certains se sentent incompris par les promoteurs qui semblent indifférents à la souffrance des agents. Des agents présentent des troubles psychosomatiques à type de fatigue persistante et de troubles musculo-squelettiques. Ces troubles psychosomatiques impactent leur qualité de vie professionnelle et familiale. La méforme des agents entraîne une baisse de rendement des entreprises. Ainsi, dans une perspective préventive, il urge d'informer les différents acteurs du monde professionnel sur les effets de la charge de travail sur le personnel et sur l'entreprise.

Mots clés : Charge de travail, bien-être, trouble psychosomatique, Hôtel.

Introduction

Au cours de l'évolution des sociétés et des civilisations, il y a eu un basculement du sens de la notion de travail. L'époque où les gens issus des classes nobles jouissent et font de la rhétorique n'existe plus. Ainsi, d'instrument de torture réservé aux gens de basses classes et aux esclaves, le travail est devenu une valeur qui monopolise toutes les attentions. Il est le principal moyen d'acquisition des revenus permettant aux individus de vivre. De source d'aliénation, le travail est devenu un moyen d'émancipation qui permet à l'individu de se révéler à lui-même et de s'affirmer dans la société (C. Dejours et A. Duarte, 2018, p.6). Il est même considéré comme une prescription divine. La Déclaration universelle des Droits de l'Homme l'admet comme un des droits les plus inaliénables de l'homme (Art 23, DUDH, 1948) et le Pacte International relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, précise que les Etats doivent prendre des dispositions appropriées pour reconnaître et garantir ce droit aux citoyens. Malgré ce contexte légal et juridique, le chômage est un fléau de portée mondiale. Les gens font feu de tout bois pour avoir ou conserver leur emploi. Dans le monde du travail, les rapports de force entre l'employeur et l'employé sont si grands qu'ils ne sont plus des collaborateurs. Pour fuir la précarité et le chômage, les individus acceptent de se faire exploiter, voir humilier en travaillant dans des conditions très dégradantes. Même dans des structures ou des pays les plus insoupçonnables, les conditions de travail ne sont guère reluisantes. A ce sujet, K. Ballet et G. Kelchtermans (2009) ont remarqué un écart grandissant entre, d'une part, les tâches et attentes fixées par des personnes externes à la réalité du travail et, d'autre part, les compétences nécessaires à la réalisation du travail. Ce constat se matérialise, entre autres, par une réduction de l'influence des travailleurs sur la définition de leur propre travail et une augmentation des tâches connexes à réaliser en l'absence de ressources suffisantes. Il faut remarquer que l'intérêt d'établir les rapports entre le travail et le bien-être est une préoccupation qui est aussi vieille que l'humanité. De grandes figures scientifiques l'ont abordée et dans les diverses disciplines des sciences humaines et sociales. C'est le cas de Hockey et al., (2006), A. Shirom et al., (2009), Toulouse et al., (2009), K. Ballet et al., (2009) etc., qui ont montré que la forme du travail influence fortement la charge de travail. Ils conçoivent la charge de travail comme étant la quantité

de travail physique et mental qu'un travailleur peut accomplir sans mettre en danger sa santé et sa sécurité, ainsi que celle des autres, tout en demeurant efficace» (G. Jourdan, 2010 p.26). Cette notion implique donc une composante bidimensionnelle, psychique et physique. En termes de conception, cette notion recouvre l'intensité de l'effort fourni par le travailleur pour répondre aux exigences de la tâche dans des conditions matérielles déterminées, en rapport avec son état et divers mécanismes en jeu dans son travail. L'employeur souhaite implicitement ou ouvertement que le travailleur s'approprie les contraintes auxquelles est confrontée l'organisation et impose des exigences de qualité, de délai et de service parfois difficilement conciliables (P. Pariseau-Legault et al., 2020, p.62).

Dans les hôtels au Bénin, la question de charge de travail n'est pas réellement prise en charge. La préoccupation première est plutôt le facteur économique qui prévaut sur la santé des travailleurs. L'augmentation du taux de chômage, et la difficulté de trouver un emploi stable et bien rémunéré font qu'une partie de la population accepte de travailler dans des conditions difficiles et souvent déplorables. Des horaires trop flexibles et un manque de moyens matériels amènent les employés à s'adapter et à subir un environnement de travail qui ne favorise pas leur épanouissement. De plus, nous avons constaté une défaillance dans le poste où une partie des employés est obligée de s'adapter et de faire plus que ce que le contrat de travail lui impose. Aussi, avons-nous constaté qu'il y a des défaillances en lien avec le respect des articles du code de travail renvoyant à la gestion du temps de travail, la qualité de rendement des employés et l'organisation dans l'ensemble de la gestion du personnel.

La productivité et l'intensification du travail ont entraîné, entre autres, l'élimination des temps morts ; l'optimisation du temps travaillé, la compression des coûts associés à la production et l'adaptation aux Techniques de l'information et de la communication (TIC) (P. Pariseau-Legault et al., 2020, p.67). A cela s'ajoute une des situations d'urgence dans le travail, la multiplication des tâches connexes et des attentes parfois contradictoires, ainsi que la réduction de la marge de manœuvre au quotidien. Taylor Frederick Winslow (1856-1915) fut l'une des figures phares de cette révolution et de l'organisation du travail. Il a mis en place l'organisation scientifique du travail qui se caractérise par trois idées essentielles :

l'utilisation maximale de l'outillage, la suppression de tout geste inutile et la préparation du travail. Cette transformation du travail déjà dans une démarche ergonomique avait pour but d'optimiser les gains et la productivité de l'entreprise en alliant la machine à l'effort humain. En effet durant cette époque, les conditions de travail, et les activités des travailleurs étaient déjà en observation pour favoriser la dynamique organisationnelle et une meilleure productivité. Le travail a toujours été synonyme d'engagement, de dynamisme et de mobilité. Le travail se fait partout et à tout moment. Le trop-plein d'informations peut endommager le système central avec pour corollaire des courts-circuits au niveau de l'organisme. Selon A. Tricot (1998), la charge mentale est caractérisée par l'intensité du traitement cognitif mis en œuvre par un individu pour effectuer une tâche, d'où son importance dans la charge de travail. Il est évident que la charge de travail est un concept complexe à définir et ne se résume pas seulement à la quantité de travail qu'effectue l'employé. Il est nécessaire de tenir compte de l'ensemble de la situation de l'individu, de son activité professionnelle, mais également du contexte dans lequel il évolue quotidiennement. La notion de la charge de travail est un sujet qui aujourd'hui n'est pas à prendre à la légère, car elle fait partie intégrante du travail et tend à évoluer et influencer les comportements et la productivité des acteurs de l'entreprise. La dégradation de plus en plus poussée, la souffrance au travail et la forte prévalence des psychopathologies du travail ont motivé l'intérêt de cette recherche qui met en évidence les impacts de la surcharge au travail dans les structures hôtelières de Cotonou.

1- Matériel et méthode

S'inscrivant dans une perspective analytique et comparative, les données inhérentes à l'étude ont été collectées auprès de quarante-cinq (45) agents dans six (6) hôtels de Cotonou. La sélection de ces unités statistiques est basée sur la méthode d'échantillonnage dite de commodité. Dans la perspective de conserver leur emploi, beaucoup d'agents préfèrent garder le silence. Ainsi, participer à une étude qui s'intéresse aux conditions de travail et à la charge du travail constitue par cette catégorie d'agent comme un bris du silence. La collecte des données empiriques a été faite à l'aide d'un guide d'entretien, d'un questionnaire d'enquête et d'une grille d'observation participante. Par contre à l'aide d'une grille de lecture organisée autour de la

charge de travail, nous avons constitué un fonds documentaire qui décrit de façon exhaustive l'impact des conditions de travail sur le bien-être et le rendement. A partir d'une analyse de contenu, nous avons dégagé les forces et les faiblesses du monde professionnel. Ces différentes informations ont été observées à la lumière du contexte socio-économique de l'environnement des affaires et des spécificités du marché de l'emploi. Le cadre analytique de la recherche s'est basé sur un modèle d'analyse du stress au travail de Robert Karasek (1979), sur la théorie de la charge cognitive de John Sweller (1988). Cet ensemble défini avec les facteurs organisationnels, les facteurs environnementaux et les facteurs relationnels, le cadre conceptuel de la recherche.

2- Résultats de la recherche

2.1- Connaissance des travailleurs sur le concept de charge de travail

Les travailleurs possèdent de vagues connaissances sur le concept de charge de travail. La conception des travailleurs se limite à une décomposition de cette expression. Ils définissent la charge de travail comme une augmentation de la masse de travail à exécuter. Les extraits suivants indiquent le niveau de connaissance des employés du terme surcharge de travail.

«La charge de travail, c'est le travail qui m'est confié, autrement dit ma lettre de mission, ce que je dois faire en tant que ce que je suis c'est-à-dire le poste que j'occupe». (Propos d'enquête 2021).

De par cet extrait, on peut en conclure que le sujet voit la charge de travail comme ce qu'il lui incombe de faire, comme les tâches qu'il doit réaliser.

«La charge de travail est la quantité d'activité que doit remplir le travailleur au sein d'une entreprise». (Propos d'enquête 2021).

Le sujet voit la charge de travail comme une abondante tâche à effectuer dans l'entreprise.

De ces deux extraits d'entretien qui constituent un condensé des points de vue des enquêtés, nous avons constaté que le personnel dans son activité a une idée de ce qu'est la charge de travail.

De la lecture croisée des propos de ces deux interlocuteurs, nous retenons que les employés conçoivent la charge de travail comme étant le travail à accomplir au sein de la structure et en fonction de son statut. Ces définitions qui ne sont pas nécessairement erronées paraissent néanmoins sommaires et très réductrices. Cette conception de la charge de travail montre que le personnel est ignorant du risque qu'il en court.

2.2- Perception et vécu des travailleurs en lien avec la charge de travail

Les conduites sociales des individus sont fonction de leurs perceptions qui structurent leurs représentations de l'objet ou du monde extérieur. Ainsi, l'appréciation du risque est dépendant des représentations qui sont liées à l'objet. Lorsque l'objet est perçu non dangereux, il est positivement représenté et la perception du risque en lien avec cet objet est réduite. Nous estimons donc que des agents ignorent ou banalisent l'effet de la charge du travail sur le bien-être, prennent des initiatives qui constituent des facteurs de risque. Le tableau suivant met en évidence, la perception des agents de la charge de travail.

Tableau III : La perception de la charge de travail chez le personnel

Items	Une quantité, une masse de travail			Temps et durée de travail			Tâches additionnelles			Total
	N	M- normale	Pas- normale	N	M- Normale	Pas- normale	N	M- Normale	Pas- normale	
	Score	04	04	12	04	05	11	06	04	
%	6,7	6,7	20	6,7	8,3	18,3	10	6,7	16,6	10

Source : Travaux de terrain_2022 (N = Normale M = Moyennement)

D'après l'utilisation des indicateurs de la charge de travail de l'Institut Nationale de Santé publique du Québec (INSPQ), il ressort que la majorité des acteurs se retrouve en situation de risque et sont de ce fait susceptibles de développer des pathologies somatiques comme psychologiques liées à la charge de travail. En effet, 20 % des enquêtés perçoivent leur charge de travail comme une quantité et une masse de travail qui n'est pas normale. Par contre, 8,3 % considèrent que cette charge de travail est anormale, pendant que 16,6 % la perçoivent comme des tâches additionnelles également anormales.

Il y a des facteurs qui alourdissent rendant l'exécution de la tâche compliquée pour le travailleur. Il s'agit notamment des conditions du travail et de la vétusté de certains outils de travail. A cela s'ajoute l'effectif très réduit du personnel. Les propos suivants renseignent sur les facteurs de pénibilité de la tâche. Or, la pénibilité de la tâche est un facteur de stress.

«Le manque d'outils et de personnel m'empêche de faire correctement mon travail. J'ai l'impression que je fais le travail de deux ou trois personnes. Ce qui m'empêche d'être efficace et de donner le maximum de moi-même.». (Propos d'enquête, 2021).

«En tant qu'agent d'entretien, le manque de matériel agit sur notre temps de travail, un aspirateur pourrait faciliter la tâche». (Propos d'enquête, 2021).

Cet extrait montre que le manque d'outils rend le travail manuel. Ce facteur augmente le temps d'exécution de la tâche et l'opérateur déploie plus d'énergie. C'est ce qui fait dire à l'enquêté qu'il a l'impression de faire le travail de trois personnes. Ainsi, il s'épuise. Le manque d'outil stresse le travailleur et l'épuise. Il constitue dans d'autres mesures un facteur d'inefficacité et de baisse de productivité. Dans la même logique, un autre enquêté déclare :

«Au service réception, j'ai du mal à bien gérer mon travail à cause de ce nouveau logiciel que je peine à utiliser». (Propos d'enquête, 2021).

Cet extrait met en évidence le rapport entre l'inadéquation entre le facteur technique et le facteur humain. L'acquisition de nouveaux outils de travail nécessite une mise à niveau de l'opérateur. L'inadéquation post-profil est source d'inefficacité et de contre-performance. Il entraîne une souffrance au travail.

«Ici, le temps est ‘‘élastique’’. Tu connais l’heure à laquelle tu arrives, quand tu vas rentrer, seul Dieu sait. Nous faisons tous des heures supplémentaires ? Mais personne n’est rémunéré en conséquence. De plus, au lieu de vous encourager, l’autorité dit qu’il n’a obligé personne à rester au-delà du temps réglementaire alors qu’il sait que tu ne peux pas abandonner le travail quand les clients sont présents». (Propos d’enquête, 2021)

Par cet extrait on peut en déduire que le personnel est contraint de faire des heures supplémentaires. De même, il y a la banalisation de la souffrance, des peines de travailleurs par l’autorité hiérarchique. Cela entraîne un découragement et le désinvestissement. Dans ce contexte, le travail devient source de souffrance, de stress et de pathologies.

«Des fois, nous sommes obligés d’arrêter notre travail, quitter notre poste pour aller présenter les chambres aux clients, à la longue ça devient usant».
(Propos d’enquête, 2021).

L’engagement d’un maître d’hôtel spécifiquement pour présenter et accompagner les clients amènera un soulagement chez le personnel.

D’après les réponses fournies par les participants, concernant l’indicateur de la charge de travail, les exigences mentales, émotionnelles et des contraintes de temps, la plupart des individus se retrouvent entre 2 et 3.

Cela signifie, d’après la grille d’identification des risques psychosociaux au travail élaboré par l’INSPQ pour évaluer un probable risque psychosocial élevé, ainsi que la pertinence d’une investigation plus élaborée, que : «la charge de travail est perçue comme problématique et que les faits mentionnés amènent à penser qu’il y’a un problème possible de surcharge de travail dans ce milieu de travail».

2.3- Le bien-être en milieu du travail.

Le tableau suivant montre le résultat issu de l’évaluation de la connaissance des enquêtés sur le bien-être.

Tableau IV : Connaissance du concept de bien-être

Item	Bien-être		Total
	Oui	Non	
Effectifs	18	1	19
Pourcentage	94.7%	5.3%	100 %

Source : Travaux de terrain_2022

De ce tableau, nous pouvons constater que 94.7 % du personnel ont une connaissance du concept de bien-être, et 5.3% ne la connaissent pas. Nous pouvons en conclure que la majorité du personnel semble avoir une bonne connaissance de la notion de «bien-être».

2.4- Les facteurs qui agissent sur la hausse de la charge de travail

Plusieurs facteurs agissent sur le bien-être au travail. Ces facteurs peuvent provenir de l'organisation du travail ou de l'environnement externe.

Tableau VI : Repère, sur les changements organisationnels qui peuvent induire une surcharge de travail

Items	Manque d'effectif	Compression Budgétaire	Manque de ressource/ organisation de travail	Multiplication des tâches	Total
Score	12	10	09	07	38
Pourcentage	31,6 %	26,3 %	23,7 %	18,4 %	100 %

Source : Travaux de terrain_2022.

Selon l'INSPQ de Québec, ces différents items peuvent influencer sur une probable apparition d'une hausse de la charge de travail. Ce sont ceux qui se rapprochent le plus de notre structure.

Lorsque nous avons évoqué les facteurs qui influencent la charge de travail, nous avons constaté que la majorité des enquêtés citent les facteurs organisationnels, environnementaux et relationnels. Des extraits d'entretiens justifient cela :

«Le fait qu'on manque de matériel, de ressource dans la réalisation de nos activités est source de contraintes. Cela nous oblige à nous adapter et cela agit sur l'efficacité de notre travail, mais aussi sur notre santé. Le salaire aussi n'est pas suffisant et n'amène pas à nous motiver comme il le faudrait». Nous pouvons dire que les facteurs organisationnels jouent beaucoup dans nos difficultés au quotidien». (Propos d'enquête, 2021).

L'absence de matériel et d'outils adéquats agit sur l'environnement réel du travail et aussi la charge de travail. L'organisation ne soutient pas assez les employés.

Les facteurs environnementaux sont aussi perturbés.

«Nous avons des difficultés à faire face des fois aux contextes réels du travail, dû aux manques d'outils et de moyen dans la réalisation de notre activité. Alors que c'est à ce niveau que notre travail est le plus visible». (Propos d'enquête, 2021)

Le sujet est touché par le contexte réel de travail. Il doit s'adapter et agir par lui-même pour y faire face. L'organisation ne fournit pas à tous les niveaux le nécessaire au travail des employés.

(Mais aussi les facteurs relationnels) :

«Nous avons le sentiment de ne pas être réellement entendus, et la communication devient de plus en plus déséquilibrée entraînant parfois des tensions, surtout par rapport à nos demandes qui nécessitent une réaction et des actions concrètes pour nous faciliter le travail». (Propos d'enquête, 2021).

Cet extrait d'entretien montre que les responsables administratifs n'écoutent pas et ne répondent pas spontanément aux sollicitations et demandes du personnel. La communication organisationnelle n'est généralement pas efficace. Elle donne parfois place à un dialogue de sourds.

2.5- Les signes d'un possible problème de surcharge de travail

Lorsque les conditions du travail sont délétères, le bien-être des travailleurs et la productivité de la structure sont impactés.

Tableau VII : les différents signes relatifs à une probable surcharge de travail.

Indicateurs	Durée annuelle de travail				Soldes des départs et embauches				Le délai et contrôle de temps				La santé et sécurité au travail				Total
	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Score			2				2				2				2		08

Source : Travaux de terrain_2022

D'après la compilation des résultats, nous avons ressorti les principaux indicateurs que les employés ont plus pointés. La somme des trois indicateurs concernant la durée annuelle de travail, le solde des départs-embuches, le délai et contrôle de temps se situe pour l'ensemble du personnel entre 7 et 9. Nous sommes alors dans la section B de l'outil, qui stipule que si la somme de ces trois indicateurs se situe entre 7 et 9, le potentiel de surcharge est élevé. De par ce résultat, on peut déduire qu'il y a une probable surcharge de travail chez un certain nombre d'employés. Celle-ci pouvant leur être nuisible.

2.6- Effet néfaste de la charge de travail sur le bien-être

Les observations indiquent qu'il y a un problème de mal-être qui se pose chez les travailleurs.

Tableau V : La réponse du personnel sur les conséquences néfastes de la charge de travail sur le bien-être

Item	Conséquence de la charge de travail sur le bien-être			
	Oui	Non	Ne sais Pas	Total
Effectif	15	3	1	19
Pourcentage	79	15,8	5,2	100 %

Source : Travaux de terrain_2022

Ce tableau nous montre que sur les 19 personnes interrogées, 15 personnes estiment que la charge de travail peut avoir un effet néfaste sur le bien-être, avec un pourcentage de représentativité de 79% contre 03 qui estiment que ce n'est pas le cas soit, 15.8 % et 01 personne qui n'a pas d'idée là-dessus, soit 5.2%. De par cette analyse, on peut en déduire que la majorité des travailleurs semblent convaincus des possibles effets négatifs de la charge de travail sur l'équilibre et le bien-être.

Le tableau suivant montre les manifestations du mal-être au sein du personnel.

Tableau VIII : Comment se manifestent les effets de la surcharge de travail sur le bien-être des employés

Item	Stress	Fatigue physique	Manque de motivation/ satisfaction	Total
Score	13	16	15	44
Pourcentage	29.5%	36.4%	34.1%	100%

Source : Travaux de terrain_2022

D'après ce tableau, on constate que parmi les différents troubles psychosomatiques ressentis, 29.5% de l'ensemble des sujets ressentent du stress, 36.4% ressentent de la fatigue physique et 34.1% le manquent de motivation et de satisfaction. La constance de ces indicateurs montre qu'il y'a un impact de la charge de travail sur le bien-être. Donc l'effet de la charge de travail perturbe la santé des individus et leur bien-être.

2.7- Impacte de la charge de travail sur l'efficacité et la productivité

L'augmentation de la charge de travail ou la surcharge de travail impacte généralement négativement sur le bien-être et la productivité des employés.

Tableau IX : Influence de la charge de travail sur l'efficacité

Manque de personnel	Efficacité		Total
	Oui	Non	
Score	15	4	19
Pourcentage	79 %	21%	100%

Source : Travaux de terrain_2022

D'après ce tableau concernant la charge de travail sur l'efficacité, on constate que 79% des enquêtés estiment que le manque de personnel agit sur leur efficacité et celle de l'organisation et 21 % pensent que cela n'agit véritablement pas sur la qualité du travail.

3- Discussion des résultats

En termes de synthèse des résultats, nous retenons de cette investigation qu'au niveau des structures hôtelières, il y a une masse importante de travail qui doit être exécutée par un effectif réduit de personnel. Ceux-ci se forcent à réussir dans leurs activités. Le manque de moyens matériels et la vétusté de certains outils ne facilitent pas le travail. Dans certaines structures, l'inadéquation entre le facteur technique et le facteur humain alourdit le travail et provoque d'énormes stress aux travailleurs. Le problème de démotivation se pose avec acuité. Le personnel se sent incompris et non soutenu dans le travail. Les heures supplémentaires ne sont généralement pas rémunérées. Certains employés, développent déjà des séquelles de surcharge au travail. Ce contexte de travail n'est pas favorable à une bonne productivité. De plus, il impacte négativement sur la santé au travail.

La charge de travail est un sujet assez vaste et qui regroupe différentes problématiques. Elle a été abordée par différents auteurs et dans différents domaines. La nécessité de se pencher sur ce sujet n'est pas sans importance, car il fait partie du monde du travail. Toute entreprise doit à un moment donné interroger l'ensemble des travailleurs pour avoir un avis précis sur ce concept. La charge de travail d'après les résultats recueillis sur le terrain a un impact sur la santé des travailleurs. En effet, lorsque la charge de travail a été

évaluée, il est ressorti de l'étude qu'elle est en excès, synonyme d'une hausse du niveau de stress. D'après (S. Cazabat et al., 2008, p.7), les premiers résultats de l'étude exploratoire montrent que les scores de stress les plus élevés arrivent lorsque les opérateurs ne s'entraident pas. De plus, le manque de soutien de la hiérarchie soumet les employés à un sentiment de détresse psychologique. Ainsi la communication dysfonctionnelle ou paradoxale entre relation employé - employeur génère du stress. Ce résultat rejoint donc les observations de S. Cazabat et de ses collaborateurs. Le manque de personnels, de matériels et l'indifférence de la hiérarchie vis-à-vis des difficultés des employés correspondent à la charge qui est ressentie par le personnel. La mauvaise planification des tâches, ou l'obligation d'abandonner son poste pour s'occuper d'autres choses qui ne relèvent pas de vos attributions génère une tension interne désagréable et préjudiciable à la santé mentale de l'employé. Nos résultats ont mis en évidence que certains agents sont parfois obligés de suppléer d'autres ou d'effectuer des tâches qui n'incombent pas à leur responsabilité. Ces employés ont l'impression qu'ils font le travail de plusieurs personnes. Cette observation concorde avec les conclusions M-P Cazals-Ferré (2011, p.269) sur les facteurs de stress en milieu organisationnel. Il explique en effet que les facteurs de stress au travail proviennent en grande partie de l'invisibilité croissante du travail réel. De même, la forte sollicitation de l'agent le prédispose au stress et aux pathologies du travail. Par ailleurs, lorsque la hiérarchie n'aménage pas du tout l'employé, il souffre et devient vulnérable. Dans cette perspective, l'absence de plaintes ou de souffrance au travail n'est pas à considérer comme une bonne adaptation ou une forte capacité de résilience. Il faut donc que dans la mesure du possible, la charge prescrite en rapport avec les facteurs organisationnels soit respectée.

Les agents éprouvent un sentiment d'injustice qui est lié à l'impression d'être sous-payé. En effet, les heures supplémentaires ne sont pas rémunérées. Ainsi, l'inadéquation entre le salaire et l'effort déployé n'est pas un facteur de bon pronostic de santé mentale. L'apparition d'un sentiment d'insatisfaction et de manque de motivation est visible chez le personnel. Certains employés n'ont pas assez de ressources financières et matérielles et ont besoin d'accompagnement dans leurs postes pour pouvoir donner le maximum d'eux-mêmes et favoriser un environnement de travail stable et

non pathogène. Le manque de ressource est positivement corrélé avec l'inefficacité au travail. Ce résultat rejoint les résultats de C. Dejours et A. Duarte (2018, p. 10). Il a montré à l'issue de son investigation sur le personnel de la santé que la diminution des ressources financières et du personnel est l'un des aspects les plus significatifs de la souffrance au travail.

Dans le contexte actuel où le stress au travail est l'une des causes les plus fréquentes de mortalités et d'invalidités au travail, la prise en compte de la charge de travail dans l'organisation du travail est un impératif. Le stress en milieu professionnel prend de l'ampleur. Cela est selon Y. Clot (2008, p.131), une conséquence de l'évolution et de la complexification du travail. Il handicape le processus de production des ressources. Il s'avère donc important de se rendre compte de l'importance de la charge de travail dans le plan d'évolution du personnel, dont la meilleure gestion va permettre de réguler et de réduire l'apparition de troubles organiques et psychologiques chez le personnel ainsi que les dysfonctionnements organisationnels et par conséquent la réduction de la performance de l'entreprise. C'est ce que suggère Philippe (2016), en estimant que l'entretien et l'amélioration de la charge de travail sont des facteurs de performance et de pérennité. Les employeurs doivent préconiser un meilleur management des ressources humaines en assurant une amélioration du cadre organisationnel, le temps de travail, la motivation et l'engagement dans le travail.

Conclusion

La complexification du milieu professionnel engendre des difficultés que les individus sont parfois obligés de supporter. Dans le contexte béninois, l'emploi bien rémunéré est rare et la pauvreté galope dans tous les milieux. En nous intéressant à la charge de travail dans les structures hôtelières à Cotonou, nous avons constaté que les individus sont obligés de se satisfaire des conditions de travail difficiles et non productives pour leur épanouissement. L'augmentation de la charge de travail a plusieurs impacts, sur le bien-être et la santé, mais aussi sur l'efficacité et la productivité des différents acteurs de la structure. Pour pallier aux travailleurs et aux structures, les conséquences néfastes de la surcharge de travail, les promoteurs d'entreprise doivent avant d'œuvrer au développement économique et au rayonnement de leur entreprise, penser à un management

interactif. Cela facilitera l'accès aux objectifs de développement et d'essor économique.

Références bibliographiques

Arie Shirom (2009). Burnout et santé: élargir nos connaissances. Vol 25, n°4.

Ballet Katrijn, Geer Kelchtermans (2009). Lutter contre la charge de travail : l'expérience des enseignants du primaire en matière d'intensification. Vol 25, n°8, p.1150-1157.

Christophe Dejours et **Antoine Duarte** (2018). La souffrance au travail: révélateur des transformations de la société française. *Modern and Contemporary France*, vol 26, n°3, p.1-12.

Galit Armon, **Arie Shirom**, **Itzhak Shapira**, **Samuel Melamed** (2009). Workload, control, social support effects on serum lipids: a longitudinal study among apparently healthy employed adults. *Journal of occupational health psychology*, vol 14, n°4, p349-364.

Geneviève Jourdan (2010). Le processus d'épuisement professionnel chez les travailleurs du secteur de la santé et ses conséquences sur la décision de se présenter au travail, sur la performance et sur l'intention de quitter une profession. Thèse de doctorat, HEC Montréal, Affilié à l'Université de Montréal.

Georges Toulouse, **Louise St-Arnaud**, **Renée Bourbonnais**, **Alain Delisle** et **Denise Chicoine** (2009). Troubles musculo-squelettiques chez les téléopérateurs de centres d'urgence 911, des contraintes physiques aux contraintes psychosociales. *Pistes*, vol 11, n°2.

Marie-Pierre Cazals-Ferré (2011). Vers une transformation des conflits organisationnels : analyse des principaux facteurs impliqués et des conséquences sur les pratiques des professionnels de la santé au travail intervenant dans le domaine. Dans *Bulletin de psychologie*, vol 3, n°513, p.261-273.

Pierre Pariseau-Legault, sandrine Vallée-Ouimet, Jean Daniel Jacob, Marie Hélène (2020). Intégration des droits humains dans la pratique du personnel infirmier faisant usage de coercition en santé mentale : recension systématique des écrits et méta-ethnographie, Recherche en soins infirmiers Vol 142, n°3 pp 53-76.

Sandrine Cazabat, Béatrice Barthe et Nadine Cascino, (2008). «Charge de travail et stress professionnel : deux facettes d'une même réalité ?», Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, vol 10, n°1.

Tricot André (1998). Charge cognitive et apprentissage. Une présentation des travaux de John Sweller. Revue de Psychologie de l'Éducation, n°1, p37-64.

Yves Clot (2008). Travail et pouvoir d'agir. Paris : Presses Universitaires de France,