UNIVERISTE D'ABOMEY- CALAVI
(UAC)
===o==o==o===
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
(FASHS)
===o==o==o===
DEPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE
===o==o==o===
RAPPORT DE STAGE DE LICENCE EN PSYCHOLOGIE
===o==o==o===

INFLUENCE DES CONDITIONS DE TRAVAIL SUR LES PRESTATIONS DU PERSONNEL DU CENTRE DE PROMOTION SOCIALE D'ABOMEY- CALAVI

Présenté par :
A. Hermine P. TCHOUGOUROU

Maître de stage
M^me^ Sébatienne ALAPINI
Technicienne supérieure
de l'action sociale

Sous la direction de *:*
D^r^ Sylvie de CHACUS
Professeur Titulaire des
universités de CAMES

Année académique 2023-2024

SOMMAIRE

SOMMAIRE II
DEDICACE III
REMERCIEMENTS IV
SIGLES V
LISTE DES TABLEAUX VI
LISTE DES GRAPHIQUES VII
RESUME VIII
ABSTRACT VIII
INTRODUCTION 1
PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION INSTITUTIONNELLE DU LIEU DE STAGE 2
1. PRESENTATION DU CENTRE DE PROMOTION SOCIALE (CPS) ABOMEY-CALAVI 2
DEUXIEME PARTIE : REFLEXION CRITIQUE 7
CHAPITRE I : CONSIDERATION THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE 7
CHAPITRE II : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS 15
CHAPITRE III : DISCUSSION ET PERSPECTIVES 30
CONCLUSION 35
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 36
ANNEXES ix
TABLE DES MATIERES XV

DEDICACE

A ma mère MAGBONDE Léontine

REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail, je viens respectueusement remercier tous ceux qui ont contribué à sa réalisation.

Je ne saurais jamais assez exprimer mes sentiments de reconnaissance et de gratitude à madame Sylvie de CHACUS, Professeur Titulaire, qui au-delà de toutes ses occupations, a accepté de nous encadrer et de partager son précieux savoir avec nous.

Mes vifs remerciements à tout le corps enseignant du département de psychologie en particulier Dr Ornhéilia ZOUNON, Maître de Conférence, chef du département et à son adjoint Dr Niminoua Anselme TCHANSI KOUAMBER pour leurs divers soutiens.

Mes sentiments de reconnaissance et de gratitude au Dr Bernadin DOSSA, Dr Ferdinand S. BOTON, Dr Thierry KOUGBEAGBEDE et Dr Epiphane SOSSOU – COUSSI qui n'ont à aucun moment ménagé leurs efforts pour nous soutenir et nous prodiguer des conseils.

Je remercie tout le personnel du Centre de Promotion Sociale d'Abomey-Calavi en particulier Madame Massouratou TATA KATCHON la responsable du centre, madame Sébatienne ALAPINI et madame Rosemonde DEGBEDJI pour leur bon accueil et leur bonne volonté d'encadrement.

Je remercie mon père TCHOUGOUROU Paul, mes frères Morel et Régis et toute la famille TCHOUGOUROU et MAGBONDE.

Mes sincères remerciements à Jacques ZANON, Marie - Joseph DOSSOU, Massoudou BOUKARI et Florence ZINSOU pour leur contribution et leur soutien à la réalisation de ce travail.

Enfin, mes profondes gratitudes et reconnaissances à tous ceux qui d'une manière ou d'une autre m'ont soutenu lors de ce travail et qui n'ont pas été nommés dans le présent document. Loin d'être une ingratitude, c'est plutôt par souci de synthèse.

SIGLES

ASS	:	Assistant de Service Social
C/CPS	:	Chef Centre Promotion Sociale
C/SISSPE	:	Chef Section de l'Intégration Sociale, de la Solidarité et de la Protection de l'Enfance
C/SPFEG	:	Chef Section Promotion de la Famille, de l'Enfance et du Genre
C/SPPTAPH	:	Chef Section Promotion des Personnes du Troisième Age et des Personnes Handicapées
C/SS	:	Chef Service Secrétariat
CHU MEL	:	Centre Hospitalier Universitaire de la Mère et de L'Enfant Lagune
CNHU-HKM	:	Centre National Hospitalier Universitaire Hubert K. Maga
CPS	:	Centre de Promotion Sociale
DDASM	:	Direction Départementale des Affaires Sociales et de la Microfinance
MASM	:	Ministère des Affaires Sociales et de la Microfinance
OEV	:	Orphelin Enfant Vulnérable
PTA	:	Personne du Troisième Age
TMS	:	Trouble Musculo-Squelettique

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Répartition des enquêtes selon l'âge. 15

Tableau 2 : Répartition des enquêtés selon la fonction occupée. 16

Tableau 3 : Répartition des enquêtés selon la durée au poste. 16

Tableau 4 : Répartition des enquêtés selon l'appréciation des conditions de travail. 17

Tableau 5 : Répartition des enquêtés selon la motivation. 17

Tableau 6 : Répartition des enquêtés selon qu'ils ont du plaisir à rendre service. 18

Tableau 7 : Répartition des enquêtés selon la disponibilité de la totalité du personnel. 19

Tableau 8 : Répartition des enquêtés selon le personnel qui manque 19

Tableau 9 : Répartition des enquêtés selon l'intensité du travail. 20

Tableau 10 : Répartition des enquêtés selon que l'environnement du CPS permet - d'avoir un bon fonctionnement dans le travail. 21

Tableau 11 : Répartition des enquêtés selon les difficultés qu'ils rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions 21

Tableau 12 : Répartition des enquêtés selon les différents types de services dont bénéficient leurs usagers. 22

Tableau 13 : Répartition des enquêtés selon l'appréciation de la qualité des avantages dont bénéficient les usagers. 22

Tableau 14 : Répartition des enquêtés selon s'ils ont des problèmes de santé liés à leur travail 23

Tableau 15 : Répartition des enquêtés selon les problèmes de santé qu'ils ont. 23

Tableau 16 : Répartition des enquêtés selon leurs souhaits pour l'amélioration des conditions de travail au CPS. 24

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Répartition des enquêtés selon le niveau d'instruction..... 15

Graphique 2 : Répartition des enquêtés selon leurs relations avec les usagers..... 17

Graphique 3 : Répartition des enquêtés selon la sorte de motivation. 18

Graphique 4 : Répartition des enquêtés selon la disponibilité des matériaux adéquats. 19

Graphique 5 : Répartition des enquêtés selon l'appréciation de l'intensité du travail. 20

Graphique 6 : Répartition des enquêtés selon les risques liés à leurs fonctions..... 22

Graphique 7 : Répartition des enquêtés selon les dispositions prises pour l'amélioration des services des usagers..... 23

Graphique 8 : Répartition des enquêtés selon les matériels et outils de travail qu'ils souhaitent avoir. 25

RESUME

Le travail a consisté à la présentation du Centre de Promotion Sociale (CPS) d'Abomey Calavi, à faire le point des activités de stage, ensuite nous avons traité le sujet : « Influence des conditions de travail sur les prestations du personnel au CPS » tout en montrant que les conditions de travail désignent tout ce qui caractérise la situation de travail et favorise ou freine l'activité des travailleurs. Plusieurs méthodes de recherche ont été utilisées pour vérifier nos hypothèses, il s'agit du questionnaire et de l'entretien adressées aux personnels pour la collecte des données. Les résultats auxquels nous avons abouti prouvent que les conditions de travail au CPS d'Abomey-Calavi ne sont pas adéquates et ralentissent les prestations de service puis agissent aussi négativement sur la santé du personnel. Enfin, nous avons fait des suggestions par rapport aux difficultés de travail pour améliorer les prestations du service social au CPS et éviter les problèmes de santé liés au travail du personnel afin qu'il puisse atteindre correctement leurs objectifs.

Mots clés : conditions de travail, prestations, personnel, santé, service social.

ABSTRACT

The work consisted in the presentation of the Social Promotion Center (SPC) of Abomey -Calavi, to take stock of the internship activities. Then we treated the subject: « Influence of the working conditions on the services of the staff at the SPC » While showing that the working conditions designate all that characterizes the work situation which favors or hinders the activity of the workers. After the observation, the interview and the questionnaire used to verify our assumptions. The data we have obtained prove that the working conditions of the SPC are adequate and slow down the provision of services. Then also act negatively on the health of the staff. Finally, we made suggestions in relation to the work difficulties to improve the social service benefits to the SPC. But also to avoid the health problems bind to the work of the staff so that it can properly achieve its objectives.

Key words: working conditions, benefits, staff, health, social service

INTRODUCTION

Dans l'exercice d'une activité professionnelle, les conditions de travail revêtent une importance capitale, car elles influencent directement la qualité du service attendu par les usagers. Ainsi, ces conditions de travail jouent un rôle déterminant pour une institution dont l'objectif est la réussite. C'est notamment le cas dans le domaine de l'assistance sociale, où la fonction principale consiste à écouter, conseiller et soutenir les usagers dans tous les aspects de leur vie quotidienne. Les entretiens avec les personnes, qu'ils aient lieu lors de permanences ou de visites à domicile, constituent le socle même de cette profession. Il s'avère donc essentiel d'avoir un bon équilibre psychologique et une grande maturité pour exercer efficacement ce métier. En effet, les assistants sociaux sont souvent confrontés à des situations difficiles et doivent faire preuve d'une résilience émotionnelle. Ils doivent également être disponibles et flexibles, car il leur arrive de travailler en dehors des horaires habituels. La patience et l'optimisme sont des qualités indispensables, tout comme la discrétion, car ils sont tenus au secret professionnel.

Au Bénin, l'exercice de la profession d'Assistant du Service Social est confronté à des défis complexes, ce qui soulève des préoccupations importantes en rapport avec les conditions dans lesquelles il est pratiqué. Au cours de notre stage au Centre de Promotion Sociale d'Abomey-Calavi nous avons pu observer cette situation de travail du personnel qui se consacre à aider les personnes en difficulté économique, sociale, psychologique ainsi que les personnes vulnérables, en favorisant leur bien-être, leur intégration sociale et leur autonomie.

C'est alors dans cette optique que nous avons entrepris ce travail afin de contribuer à l'amélioration de ces conditions, en vue d'une meilleure prestation.

Ce mini mémoire a pour objectif général de proposer des solutions visant à améliorer les conditions de travail et par conséquent, la prestation du personnel. Pour atteindre cet objectif, nous allons présenter la structure d'accueil et dresser le bilan des activités que nous avons effectuées pendant notre stage. Ensuite, nous aborderons les aspects théoriques et décrirons la méthodologie de recherche que nous avons utilisée. Enfin, nous présenterons et analyserons les données que nous avons recueillies, suivies d'une discussion et des perspectives pour l'avenir.

PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION INSTITUTIONNELLE DU LIEU DE STAGE

Dans cette première partie, nous aborderons l'historique du Centre de Promotion Sociale d'Abomey-Calavi, sa situation géographique, sa structure et ses objectifs. Nous parlerons également de nos propres objectifs au sein du centre, des activités que nous avons menées pendant notre stage, ainsi que des connaissances que nous avons acquises.

1. PRESENTATION DU CENTRE DE PROMOTION SOCIALE (CPS) ABOMEY-CALAVI

1.1. HISTORIQUE DU CENTRE

Le Centre de Promotion Sociale d'Abomey-Calavi a été créé en février 1981. Il était situé en face de la circonscription urbaine d'Abomey-Calavi, dans un ancien bâtiment administratif de l'époque coloniale. Suite à la forte demande de la population de la commune, en raison de sa croissance démographique, le centre a été délocalisé vers un nouveau site, à proximité de la gendarmerie et du service hydraulique de la commune d'Abomey-Calavi.

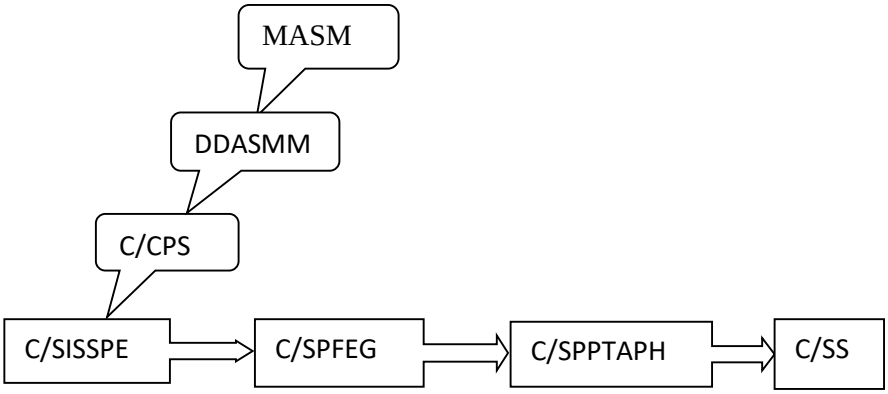
Composé d'un bâtiment comprenant deux compartiments, d'un hall et d'une paillote, il joue un rôle essentiel dans la résolution des problèmes sociaux de la région. Il reçoit aussi plusieurs stagiaires dans le cadre de leur formation. Cependant, il reste encore des défis à relever pour répondre aux besoins croissants de la population. Notons que ce centre a connu l'avènement de plusieurs responsables, dont l'actuel est, Madame Massouratou TATA KATCHON.

1.2. SITUATION GEOGRAPHIQUE

Le centre de promotion sociale (CPS) est situé dans le département de l'Atlantique précisément dans la commune d'Abomey-Calavi. Il est limité au Sud par le service hydraulique de la commune, au Nord par la résidence du chef brigade à l'Est par un domaine public et à l'Ouest par la gendarmerie de la localité.

1.3. Structure du CPS

Nous ne saurions parler de l'organisation du CPS sans aborder l'organigramme du CPS et du personnel du centre.



Schémas de l'organigramme du CPS

Le CPS d'Abomey-Calavi est composé d'une responsable, d'une secrétaire, et de trois sections présentées comme suit :

- La Section Promotion de la Famille, de l'Enfance et du Genre (SPFEG), également connue sous le nom de service d'écoute, identifie les problèmes et propose des solutions en accord avec les objectifs du centre et les recommandations légales en matière de cas sociaux tels que le non-paiement de la pension alimentaire, les violences physiques, la spoliation des droits des femmes et des enfants, les violences verbales, etc. Les problèmes sont généralement résolus à l'amiable, mais les cas graves sont transmis à la brigade.
- La Section de la Promotion des Personnes du Troisième Age et des Personnes Handicapées (SPPTAPH) Facilite l'insertion sociale des Personnes Handicapées (PH) et des Personnes du Troisième Age (PTA), couches vulnérables de la société.
- La Section de l'Intégration Sociale, de la Solidarité et de la Protection de l'Enfance (SISSPE) assure la protection des enfants et gère les secours nationaux, l'exonération des frais de scolarité des orphelins et des enfants en difficulté, ainsi que la prise en charge médicale des personnes démunies.

1.4. Objectifs du CPS

Les objectifs assignés au centre se déclinent comme suit :

- Le renforcement de la qualité des prestataires du secteur de la protection sociale ;

- La mise en place d'un système national efficace de collaboration, de coordination des programmes et d'interventions de protection sociale ;
- La contribution à la promotion et à la protection des différentes composantes de la famille ;
- La consolidation de la participation communautaire et de la solidarité au sein des familles et des communautés en faveur des personnes les plus vulnérables ;
- La contribution à la participation des femmes au processus de développement à travers leur autonomisation ;
- La garantie d'une vie épanouie à l'enfance et à l'adolescent grâce à des actions éducatives, ludiques, culturelles, etc.
- La contribution au bien-être des personnes en situation d'handicap ;
- La création de meilleures conditions pour un vieillissement actif ;
- La promotion de la participation des collectivités locales et de l'Etat à la protection des indigents ;
- Le développement des solidarités actives de proximité à titre individuel ou collectif en faveur des acteurs du secteur informel et des personnes les plus touchées par des catastrophes naturelles, économiques ou technologiques ;
- L'accroissement de l'accessibilité des individus, familles, groupes sociaux aux opportunités économiques.

1.5. Objectifs du stage

Les raisons pour lesquelles nous avons été dans ce centre sont :

- Mettre en pratique des connaissances théoriques de la vie sociale et professionnelle ;
- Faire des recommandations afin d'améliorer les conditions de travail du personnel du CPS ;
- Faire des recommandations afin d'améliorer les services rendus aux usagers du CPS ;
- Contribuer par le biais de ce travail à l'amélioration des conditions de travail dans les secteurs de travail public et privé au Bénin.

1.6. Activités menées au cours du stage

Au cours de ce stage, nous avons entrepris diverses activités :

❖ **A la permanence** notre travail a consisté à :

- accueillir et orienter les usagers du centre selon leur besoin. Pour ce faire, nous avons cherché dès le début du stage à connaître les différentes sections du CPS ;
- mettre à l'aise les usagers et leurs accompagnateurs et donner des renseignements à ceux qui en ont besoin;
- enregistrer les usagers dans le cahier de permanence (nom, prénom, adresse).

❖ **Au secrétariat** nous avons effectué :

- L'enregistrement des courriers départs et arrivés ;
- Le classement des courriers traités ;
- Le cachetage des documents signés.

❖ **A la Section de l'Intégration Sociale, de la Solidarité et de la Protection de l'Enfance** (SISSPE) :

- Nous avons réalisé des enquêtes sociales pour les services sociaux hospitaliers (CNHU-HKM, CHU MEL, etc.) et la Direction Départementale des Affaires Sociales et de la Microfinance (DDASM). Cela impliquait des déplacements dans les domiciles des malades indigents à Abomey-Calavi afin de collecter des informations pour établir des rapports de confirmation de leur indigence.
- Nous avons rédigé des rapports d'enquêtes sociales qui résument les faits et observations recueillis lors de l'enquête. Ces rapports mettent en évidence les problèmes auxquels sont confrontés les malades indigents. Nous soumettons ensuite l'exposé de cas au chef de la section (SISSPE) pour approbation. Une fois lu et corrigé, nous réécrivons le rapport, remplissons les fiches de bordereau d'envoi, de certificat d'indigence et de rapport d'enquête sociale. Nous remettons le dossier complet au chef de la section pour signature et apposition des cachets. Nous ajoutons l'attestation de résidence du malade et faisons une photocopie du dossier dans un centre de photocopie externe, car le centre n'a pas de photocopieuse. Après cela, nous mettons l'original du dossier dans une enveloppe, nous y posons le cachet et nous le transmettons à celui qui avait fait la demande de l'enquête sociale. Nous remettons ensuite la photocopie du dossier à la secrétaire afin qu'elle le classe dans les archives. Nous appelons l'usager et nous lui remettons l'enveloppe après qu'il ait déchargé le retrait dans un cahier réservé à cela. Notons que nous remplissons aussi le cahier de transmission externe et le cahier des cas sociaux. Nous avons repris tout ce processus toutes les fois où l'on nous avait confié la réalisation d'une enquête sociale.

- La saisie des exposés des cas dont la demande d'enquête provenait de la Direction Départementales des Affaires Sociales et de la Microfinance (DDASM).
- La contribution à la distribution des vivres aux Orphelins Enfants Vulnérables (OEV).

❖ **Au (SPPTAPH)** nous nous sommes occupés de **:**

- La réalisation d'une enquête sociale concernant une handicapée qui était venue demander de soutien matériel et financier. Ensuite nous avons fait la rédaction de l'exposé de ce cas transmis au chef section. De plus, nous avons participé à une séance de sensibilisation de changement de comportement des malades souffrants de la tuberculose à la maternité centrale d'Abomey-Calavi.

1.7. Acquis du stage

Ce stage nous a offert une formation pratique et nous a permis d'acquérir de nouvelles connaissances en nous confrontant aux réalités du terrain. Nous avons pris conscience des défis auxquels le personnel du CPS d'Abomey-Calavi est confronté et nous avons travaillé avec les ressources qui étaient disponibles pour accomplir les tâches et résoudre les problèmes. Nous avons rencontré des difficultés surtout lors de la descente sur le terrain pour les enquêtes sociales et lors de la préparation des dossiers de cas. Cela s'explique par le fait que nous ne disposons pas de matériel roulant et le personnel n'est pas suffisant pour l'accomplissement des tâches. Pour pallier à ces difficultés nous avons recommandé que les demandes sociales arrivent à temps et souhaité l'augmentation du personnel pour nous éviter la pression et le stress.

DEUXIEME PARTIE : REFLEXION CRITIQUE

CHAPITRE I : CONSIDERATION THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Ce premier chapitre est consacré à la revue de littérature et les différentes théories, la clarification de quelques concepts, notre problématique et notre démarche méthodologique.

1.1. Considération théorique

1.1.1. Revue de littérature et théories

La revue documentaire a relevé de nombreux travaux sur les questions des conditions de travail, parmi ces nombreux travaux, quelques-uns ont été exploités. Il s'agit de la théorie des relations humaines et de l'ergonomie. La théorie des relations humaines a suscité des travaux qui ont posé les bases de la psychologie du travail et des organisations.

L'idée d'essayer, de mesurer les relations sociales a été approfondie par Moreno à travers les techniques sociométriques. On peut faire passer un questionnaire en demandant aux personnes interrogées avec qui elles aimeraient travailler ou partir en vacances. Chaque individu du groupe remplit un questionnaire. Cette technique a été utilisée dans l'armée pour former des équipages (pilotes d'avion, sous-mariniers) où les bonnes relations sont un enjeu clé de réussite. Cependant, cette technique peut apparaître relativement violente lorsque les résultats sont présentés au groupe, car elle transforme des impressions floues en chiffres précis.

Le psychologue Elton Mayo entre 1927 et 1934 et son groupe de chercheurs de l'Université de Harvard ont étudié les variations de rendement en fonction des facteurs d'ambiance (éclairage, niveau sonore...) et de l'organisation du travail (pauses, durée...). Ces expériences ont démontré que l'homme a des besoins et motivations et que le rendement augmente quand on les prend en compte. L'homme n'est donc pas seulement un être économique, mais a aussi des motivations liées à l'intérêt du travail. Mayo (1927) va préconiser de prendre en compte tous ces besoins et de laisser se nouer des relations personnelles et de groupe dans l'entreprise lors de la définition de l'organisation du travail.

Au niveau de la question sur la motivation et la satisfaction au travail, on peut citer les noms de Maslow (1954), Herzberg (1966) et Douglas McGregor (1960). Les réflexions de ces

derniers sur la motivation s'attachent essentiellement à découvrir les ressorts de la motivation chez les individus sans prendre en compte les interactions de la dynamique sociale.

Maslow (1954) propose une hiérarchie des besoins, indiquant qu'un besoin de niveau inférieur doit être satisfait avant qu'un besoin de niveau supérieur apparaisse. Maslow (1954) définit une pyramide des besoins en partant des besoins physiologiques primaire vers des besoins moins objectifs comme le développement personnel. Il définit ainsi, sous forme d'une pyramide, cinq catégories de besoins hiérarchisés montrant que ceux de la catégorie inférieure doivent d'abord être satisfaits pour qu'apparaissent les suivants. Toutefois, dans la réalité, ces besoins ne sont pas hiérarchisés de la même façon par les salariés et les dirigeants (voir annexe C).

Herzberg (1966), distingue, lui, des besoins qui n'apportent pas de plaisirs particuliers, quand ils sont remplis (facteurs de conditionnement : salaire, durée de travail, etc.) de ceux qui n'entraînent pas d'insatisfaction lorsqu'ils ne sont pas remplis, mais beaucoup de plaisir s'ils le sont (facteurs de motivation : reconnaissance, responsabilité, etc.). Herzberg (1966) essaie d'appliquer la théorie de Maslow à l'entreprise. Il distingue deux facteurs qui influencent l'homme au travail. Tout d'abord « les facteurs de conditionnement » qui ne motivent pas le travailleur, mais sont des facteurs d'insatisfaction s'ils sont absents. Ils correspondent aux trois premiers niveaux de l'échelle de Maslow (1954). Ensuite, « les facteurs de motivation » qui peuvent motiver à condition que les besoins élémentaires, les facteurs de conditionnement soient satisfaits. (Voir annexe D)

McGregor (1960) distingue deux analyses de l'homme au travail, les théories X et Y. En fonction de leurs caractéristiques respectives, on peut déduire le meilleur mode d'organisation du travail à adopter et les moyens pour y parvenir. McGregor (1960) considère que la théorie X d'inspiration taylorienne est utilisée dans beaucoup d'entreprises.

Pour McGregor (1960), les visions de l'homme comme celle de Taylor (1911) supposent que celui qui essaie généralement d'en faire le moins possible n'est motivé que par l'argent, il préfère qu'on lui donne des ordres plutôt que de faire appel à son initiative personnelle, etc. A cette « théorie X », il propose d'opposer « la théorie Y » plus humaine, qui considère que l'individu peut se motiver si on lui donne les moyens de son travail, qu'il cherche naturellement à apprendre, à se développer, que la reconnaissance ne passe pas uniquement par l'argent, etc. Il

préconise une évolution vers un mode d'organisation du travail centré autour de la théorie Y. (voir annexe E).

La théorie des relations humaines prend en compte les variations individuelles, des interactions sociales, des processus qui lient les attentes des individus et les résultats de leurs actions, etc. Elle a ainsi le mérite de réintroduire une complexité plus réaliste dans l'approche des relations des travailleurs au sein des organisations en remettant en cause les perspectives de la « psychologie » des employés proposés par les ingénieurs Taylor et Ford (1912) qui ont mis en place de nouvelles conceptions des organisations de travail.

L'ergonomie quant à elle est l'étude scientifique de la relation entre l'homme, ses moyens, ses méthodes, ses milieux de travail et l'application de ces connaissances à la conception des systèmes qui puissent être utilisés avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité.

D'après (Véronique K. & all, 1982) l'ergonomie est une nouvelle discipline qui se définit comme l'ensemble des connaissances permettant d'adapter le travail à l'homme.

La spécificité de l'ergonomie réside dans sa tension entre deux objectifs :

- Les objectifs centrés sur les organisations et leurs performances (efficacité, productivité, fiabilité, qualité, durabilité).
- Les objectifs centrés sur les personnes (sécurité, santé, confort, facilité d'usage, satisfaction, recherche, intérêt au travail). Les ergonomes contribuent à la planification, la conception et l'évaluation des tâches, des emplois, des produits, des organisations, des environnements et des systèmes en vue de les rendre compatibles avec les besoins, des capacités et des limites des personnes.

1.1.2. Clarification conceptuelle

Il s'agit de définir les concepts utilisés dans cette étude

1.1.2.1. Conditions de travail :

Les conditions de travail d'une manière générale représentent l'environnement dans lequel les employés vivent sur leurs lieux de travail. Elles comprennent la pénibilité et les risques du travail effectué ainsi que l'environnement de travail (bruit, chaleur, exposition à des substances toxiques, les délais de production ou de ventes de produits...).

Savall (1979), « distingue trois niveaux d'analyse des conditions de travail : les conditions intrinsèques de travail : posture, bruit, éclairage, technologie ; les conditions

extrinsèques : horaire, rémunération, promotion, relations hiérarchiques et l'environnement du travail : transport, législation, logement, environnement géographique et social ».

Dans le cadre de notre travail les conditions de travail désignent l'environnement dans lequel le personnel travail et les moyens mises à leur disposition pour accompli les taches. Le cadre est exigu, il manque d'outils de travail (photocopieuses, placards, motos, véhicules etc.) et le manque du personnel.

1.1.2.2. Travail

Le travail est une activité humaine, organisée et régulée, plus ou moins pénible, source d'efforts et de satisfactions, liés à la production de biens utiles ou de services, tolérée dans une société donnée et dont une personne peut tirer des moyens d'existence.

LAKAR .S. cité par ROLLE (1989), définit le travail comme « une façon d'être créatif et responsable, le vécu personnel le plus significatif dans la vie, une valeur en soi considérée comme un moyen de croyance de dépassement ».

1.1.2.3. Personnel

Selon le grand dictionnaire Larousse illustré 2016, le personnel est l'ensemble des personnes employées dans un service, des individus en situation de travail dans un établissement, une entreprise.

1.1.2.4. Prestations

Selon le grand dictionnaire Larousse illustré 2016, la prestation est l'action de fournir quelque chose, notamment. D'exécuter un travail pour s'acquitter d'une obligation légale ou contractuelle.

1.1.3. Problématique

L'influence sur les conditions de travail a été une des préoccupations majeures des psychologues, des ergonomes et plusieurs acteurs prennent en compte ce volet. Ces acteurs se sont donnés, corps et âme pour encourager le pouvoir public à prendre des mesures appropriées afin de freiner les risques. En France par exemple, la première loi sur les conditions de travail en entreprise date de 1898. Le ministère du travail français réalise tous les sept ans, depuis 1977, une enquête sur les conditions de travail. Avec l'aide des médecins du travail, sont effectuées également des enquêtes sur les expositions aux risques et pénibilités du travail. La fondation

européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail conduit également tous les cinq ans, depuis 1990, des enquêtes qui permettent de comparer les conditions de travail, et leurs évolutions, dans les différents pays. La législation béninoise quant à elle par la loi n°98-004 du 27 janvier 1998, portant code du travail en République du Bénin a prévu en son titre IV, des dispositions à prendre par les entreprises en matière de conditions de travail, de santé et de sécurité au travail ainsi que des services sociaux des entreprises. Les conditions de travail désignent l'environnement dans lequel les employés vivent sur leurs lieux de travail (bruit, chaleur, éclairage, la vie relationnelle, les matériels et les perturbations).

Selon Guillevic (1991), « les perturbations peuvent prendre plusieurs formes relatives au système de travail ou encore à l'opérateur se traduisant par exemple par des processus de blocage, d'inhibition, de carence, de conflit ou encore de surcharge. L'intervention va donc consister à agir soit sur le système : elle est alors plus ergonomique que psychologique, soit sur l'opérateur, elle est alors essentiellement psychologique ».

Pour Daniellou (1996), « la nécessité de comprendre, mais aussi d'aménager le travail, impose d'identifier, analyser, et décomposer l'activité en ses déterminants ». Pour Curie et Hajjar, 1987, « il est utile d'exposer les principaux déterminants du travail. Quatre grands types de déterminants (les déterminants propres à l'opérateur, les déterminants sociaux et relationnels, les déterminants matériels et situationnels et les déterminants techniques) ».

Au CPS d'Abomey-Calavi, le manque de personnel fait ralentir le fonctionnement du travail. Au cours de notre stage, nous avons remarqué que, le technicien social qui est chargé de s'occuper de la prise en charge sanitaire des indigents est la même personne qui s'occupe de l'intégration des enfants dans les familles d'accueil et de la prise en charge des Orphelins Enfants Vulnérables (OEV). Mieux, le 15 juin madame x dans les environs de 10h, était venue pour demander une prise en charge pour ces trois enfants orphelins de père. Mais le technicien social qui devrait la recevoir était aussi sollicité pour un suivi à domicile chez les mères triplées à cause du manque de personnel.

Au CPS d'Abomey-Calavi, nous notons un manque de matériels : il y a une insuffisance de placards pour conserver les dossiers. Ils se servent de quelques rares tables à la place de placards pour garder certains dossiers. Le manque de moyens roulant pour effectuer les sorties sur le terrain. Tout au long de notre stage, le personnel fait usage de leurs propres engins, voitures ou de zémidjan pour toutes interventions sur le terrain.

Au CPS d'Abomey-Calavi, il y a toujours une pollution sonore qui perturbe le déroulement normal des activités : c'est le cas des cris des apprentis des transports en commun communément appelé "Tokpa Tokpa deux cents" qui ne cessent de perturber les activités du centre à cause de la proximité du dit centre de l'axe principal Calavi Cotonou.

Il nous reviendra de faire une étude exhaustive nous permettant d'analyser l'influence des conditions de travail sur les prestations du personnel au CPS d'Abomey-Calavi.

- Quelles sont les difficultés observées par le CPS au cours de sa mission ?
- Existe-t-il des facteurs favorisants le CPS à réussir valablement sa mission ?

C'est la réponse à ces interrogations qui constituera l'objet de notre recherche. Pour mener notre recherche, nous nous sommes fixés quelques objectifs à atteindre.

1.1.4. Objectifs

➢ Objectif général

L'objectif général est de contribuer à l'amélioration des conditions de travail pour une meilleure prestation des services rendus au CPS d'Abomey-Calavi.

➢ Objectifs spécifiques

- Identifier et analyser les conditions de travail du personnel au CPS d'Abomey-Calavi.
- Proposer des stratégies pour améliorer les conditions de travail au CPS d'Abomey-Calavi.

1.1.5. Hypothèses

➢ Hypothèse Générale

- La qualité des prestations du CPS d'Abomey-Calavi serait liée à l'amélioration des conditions de travail du personnel dudit centre.

➢ Hypothèses Spécifiques

- Les mauvaises conditions de travail du personnel au CPS seraient liées à l'environnement, au manque de ressources matérielles et financières, entraînant des effets néfastes sur la santé des agents du centre et ralentissant les prestations des différents services sociaux.

- L'amélioration des conditions de travail au CPS dépendrait autant de la prise de mesures adéquates que de l'application des suggestions qui favoriseraient de meilleures prestations des services sociaux.

1.2. Démarche méthodologie

Dans l'optique de recueillir des données fiables, nous avons eu recours à des recherches documentaires, des entretiens et des enquêtes. Nous les présenterons et ferons ressortir les difficultés rencontrées lors de notre recherche.

1.2.1. Source documentaire

La recherche documentaire nous a permis de consulter des ouvrages, des mémoires, des rapports ayant trait à notre sujet de recherche. Durant cette phase, nous avons parcouru certains centres à savoir : la bibliothèque de l'Institut pontifical Jean Paul II, celle de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM) de l'UAC, celle de l'Université d'Abomey-Calavi (UAC) et la salle de documentation de l'ex FLASH/UAC ainsi que la documentation sur internet.

1.2.2. Nature de l'étude

La présente recherche a été réalisée selon la méthode qualitative, qui est une méthode pour chercher la cause d'un phénomène sans faire intervenir des données statistiques. Mais elle est aussi appuyée d'une méthode quantitative et a fait recours à des tableaux de comparaison et des graphiques afin d'expliquer les données.

1.2.3. Période de l'enquête

La présente enquête a été réalisée durant un mois de stage à compter du 9 juin au 14 juillet au CPS d'Abomey-Calavi.

1.2.4. Population de l'enquête

Notre enquête a porté sur le personnel du CPS d'Abomey-Calavi, donnant des prestations aux usagers de ladite commune. Elle comporte huit (8) personnes dévouées à la tâche. L'enquête s'est déroulée au niveau du personnel des trois (3) sections à savoir : la Section de l'Intégration Sociale, de la Solidarité et de la Protection de l'Enfance (SISSPE), la Section Promotion des Personnes du Troisième Age et des Personnes Handicapées (SPPTAPH), la Section Promotion de la Famille, de l'Enfance et du Genre (SPFEG) et au secrétariat.

1.2.5. Technique et outils de collecte des données

Il a été utilisé différentes techniques en vue de recueillir les informations nécessaires pour la rédaction de ce mini mémoire. Il s'agit de l'observation, de l'entretien et le questionnaire.

1.2.5.1. L'observation

L'observation utilisée dans cette recherche nous a permis d'améliorer notre connaissance du milieu professionnel. Pour des raisons d'efficacité, nous avons procédé par l'observation participante. Elle nous a permis d'apprécier la manière dont notre cible travaille, les conditions dans lesquelles elle exerce ses activités et son influence sur les prestations de service.

1.2.5.2. L'entretien

L'entretien est une technique qui nous a permis d'avoir des données à partir du discours des enquêtés. Les entretiens sont réalisés avec le personnel à l'aide du guide d'entretien.

1.2.5.3. Le questionnaire

Un questionnaire a été élaboré dans le but d'avoir des informations sur les conditions de travail. Il est constitué d'une série de 24 questions administrées au personnel qui nous ont permis de vérifier les hypothèses.

1.2.6. Difficultés rencontrées

Au cours de cette recherche, les difficultés rencontrées sont nombreuses et perplexes. La première difficulté a été celle du choix de la thématique sur laquelle nous avons travaillé. Une fois la thématique trouvée, il s'est posé le problème d'orientation de notre thème afin de le rendre traitable. Ensuite lors de la collecte des informations nos enquêtés étaient indisponibles, car ils étaient très débordés par leurs tâches dans ce centre. Cependant, ces difficultés n'ont affecté en rien la qualité des données collectées.

CHAPITRE II : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

Dans cette partie, nous présenterons les conclusions de nos travaux sur le terrain lors du stage. Nous commencerons par la grille de dépouillement de notre questionnaire, puis nous utiliserons des tableaux et des graphiques pour présenter et interpréter les réponses afin de les analyser.

1. Tableaux, graphiques et Interprétations

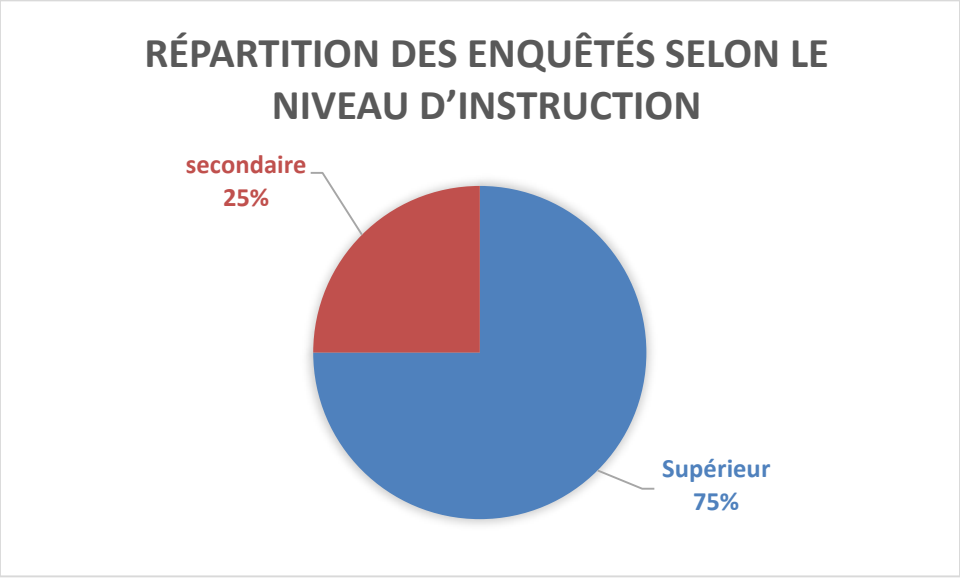
Tableau 1 : Répartition des enquêtes selon l'âge.

Age des enquêtés	Nombre du personnel	Pourcentages %
]30,39[	5	62,5
]40,49[	3	37,5
]50 et plus[	/	/
Total	8	*100*

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU données du terrain, juin 2022*

Résultats : 62,5% de nos enquêtés sont âgés entre 30 et 39 ans, soit 5 personnes. Les personnes âgées entre 40 et 49 ans représentent 37,5%, soit 3 personnes.

Graphique 1 : Répartition des enquêtés selon le niveau d'instruction.



***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Selon le graphique, 75% de nos enquêtés ont un niveau d'études supérieur, représentant 6 personnes. Les enquêtés ayant un niveau d'études secondaire représentent 25%, soit 2 personnes.

Tableau 2 : Répartition des enquêtés selon la fonction occupée.

Fonction Occupée	Nombre du personnel	Pourcentages %
Assistant social	5	62,5
Technicien social	2	25
Secrétaire	1	12.5
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : D'après le tableau, 62,5% de nos enquêtés sont des assistants sociaux, soit 5 personnes. Les techniciens sociaux représentent 25%, soit 2 personnes et une secrétaire, ce qui équivaut à 12,5% des enquêtés.

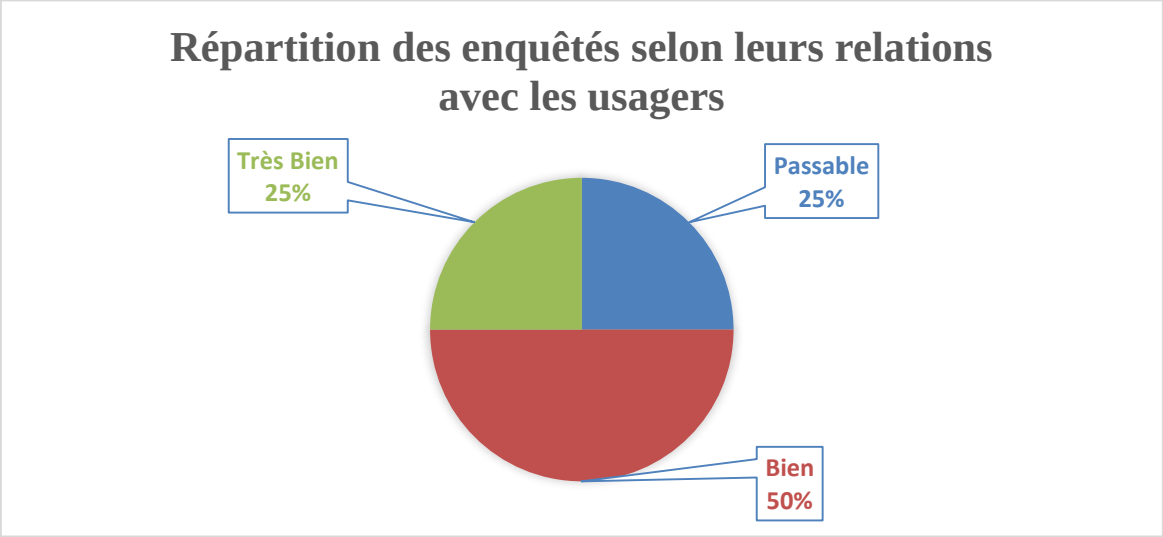
Tableau 3 : Répartition des enquêtés selon la durée au poste.

Durée au poste	Nombre du personnel	Pourcentages %
De 1 à 5 ans	6	**75**
De 6 à 10ans	-	**-**
De 11 à 15ans	1	**12,5**
De 16 à 20 ans	1	**12,5**
Total	8	**100**

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Selon le tableau, 75% de nos enquêtés ont une durée au poste comprise entre 1 et 5 ans, soit 6 personnes. Un enquêté a une durée au poste de 11 à 15 ans, ce qui équivaut à 12,5%. Et une personne a une expérience de 16 à 20 ans à son poste, ce qui représente 12,5%.

Graphique 2 : Répartition des enquêtés selon leurs relations avec les usagers.



***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : 2 de nos enquêtés ont répondu passable. Ce qui correspond à 25%. 4 personnes ont répondu bien, ce qui correspond à 50%. Ce même tableau montre que 2 ont une appréciation très bien, ce qui équivaut à 25%.

Tableau 4 : Répartition des enquêtés selon l'appréciation des conditions de travail.

Appréciation	Nombre du personnel	Pourcentages %
Peu satisfait	7	**87,5**
Satisfait	1	**12,5**
Total	8	**100**

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : 7 de nos enquêtés sont peu satisfaits des conditions de travail, ce qui donne 87,5%. Une personne sur les 8 a répondu satisfaite ce qui donne 12,5%.

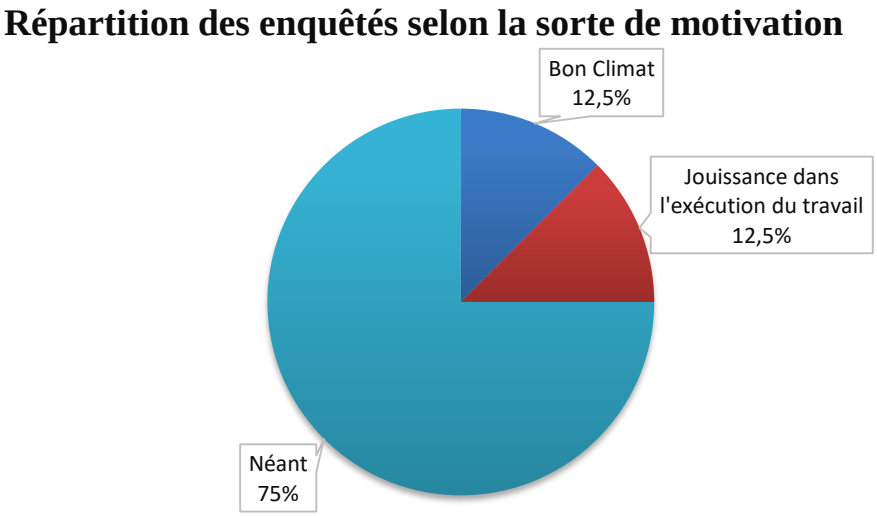
Tableau 5 : Répartition des enquêtés selon la motivation.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Oui	2	**25**
Non	6	**75**
Total	8	**100**

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Le tableau nous montre que 2 de nos enquêtés ont répondu oui et 6 ont répondu non, ce qui donne respectivement 75% et 25%.

Graphique 3 : Répartition des enquêtés selon la sorte de motivation.



***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Une personne reconnaît qu'il y a un bon climat au travail et une personne la jouissance dans l'exécution des tâches. Ce qui donne respectivement 12,25% et 12,25%. Ce même tableau montre qu'il y a 6 enquêtés qui sont restés muets à cette question ce qui équivaut à 75%.

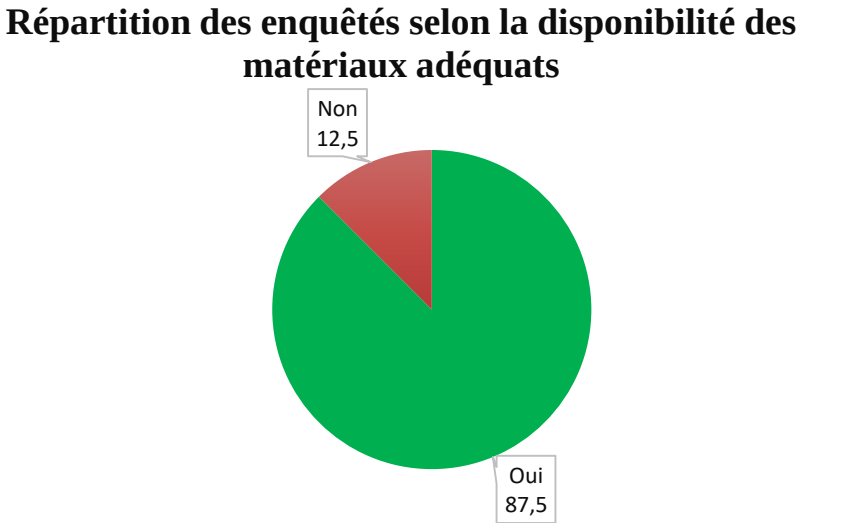
Tableau 6 : Répartition des enquêtés selon qu'ils ont du plaisir à rendre service.

Appréciation du service rendu	Nombre du personnel	Pourcentages %
Apréciable	8	100
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Tous nos enquêtés ont répondu qu'ils ont du plaisir à rendre service aux usagers du centre. Ce qui équivaut à 100%.

Graphique 4 : Répartition des enquêtés selon la disponibilité des matériaux adéquats.



***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Le graphique nous montre que 7 de nos enquêtés reconnaissent qu'il y a le manque de matériaux adéquats, ce qui équivaut à 87,5% et une personne a répondu oui ce qui fait 12,5%.

Tableau 7 : Répartition des enquêtés selon la disponibilité de la totalité du personnel.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Oui	1	12,5
Non	7	87,5
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : 7 personnes reconnaissent qu'il n'y a pas la totalité du personnel ceci donne 87,5% et une personne a déclaré qu'il dispose de tout le personnel ce qui fait 12,5%.

Tableau 8 : Répartition des enquêtés selon le personnel qui manque.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Psychologue	3	37,5
Sociologue	4	50
Nutritionniste	1	12,5
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : 3 de nos enquêtés nous ont informé qu'il faut recruter des psychologues soit 37,5% et 4 disent qu'il faut plutôt des sociologues ce qui équivaut à 50%. 1 enquêté préfère qu'on recrute un nutritionniste ce qui donne 12,5%.

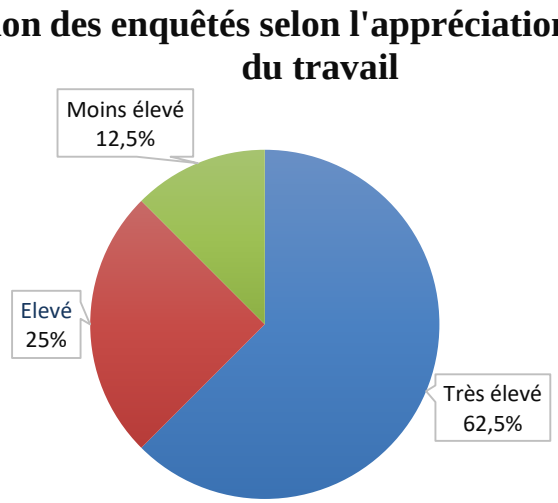
Tableau 9 : Répartition des enquêtés selon l'intensité du travail.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Oui	8	100
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : La totalité de nos enquêtés ressent qu'il y a une intensité dans le travail ce qui équivaut à 100%.

Graphique 5 : Répartition des enquêtés selon l'appréciation de l'intensité du travail.



***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : 5 des enquêtés ont répondu très élevé et 2 ont répondu élevé. Ceci donne respectivement 62,5% et 25%. Ce même tableau montre qu'il y a une personne qui trouve que c'est moins élevé ce qui équivaut à 12,5%.

Tableau 10 : Répartition des enquêtés selon que l'environnement du CPS permet - d'avoir un bon fonctionnement dans le travail.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Oui	4	50
Non	4	50
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : 4 de nos enquêtés ont répondu non et 4 ont répondu oui ce qui équivaut respectivement à 50% et 50%.

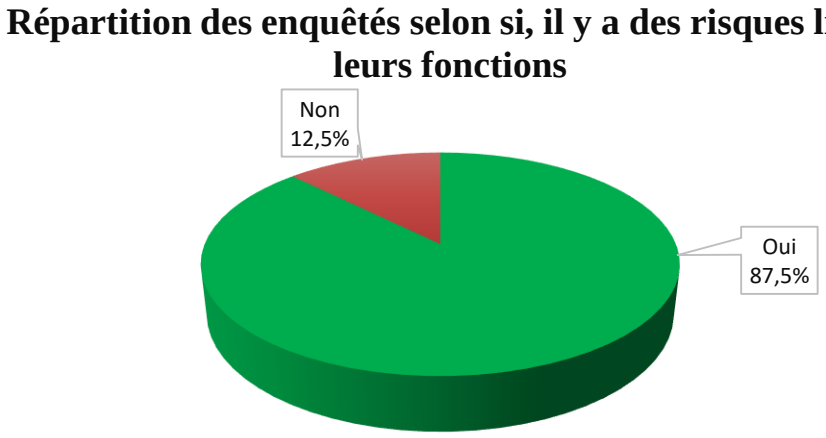
Tableau 11 : Répartition des enquêtés selon les difficultés qu'ils rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Insuffisance de personnel	3	37,5
Manque de materiel roulant	3	37,5
Manque de moyen de communication	1	12,50
Poids psychologique	1	12,5
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : D'après le tableau, 3 enquêtés ont répondu qu'il y a insuffisance du personnel ceci équivaut à 37,5% et 3 autres ont répondu qu'il y a manque de matériel roulant ce qui équivaut à 37,5%. Dans ce même tableau, une personne a reconnu le poids psychologique comme difficulté qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions et une pour autre personne, le manque de moyen de communication ceci équivaut respectivement à 12,5% et 12,5%.

Graphique 6 : Répartition des enquêtés selon les risques liés à leurs fonctions.



***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : D'après le graphique, 7 de nos enquêtés ont répondu qu'il y a des risques liés à leurs fonctions et une personne a répondu non, ce qui équivaut respectivement à 87,5% et 12,5%.

Tableau 12 : Répartition des enquêtés selon les différents types de services dont bénéficient leurs usagers.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Prise en charge sociale	3	37,5
Prise en charge sanitaire	5	62,5
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : D'après le tableau, 5 de nos enquêtés signalent qu'ils bénéficient d'une prise en charge sanitaire et 3 autres d'une prise en charge sociale. Ceci donne respectivement 62,5% et 37,5%.

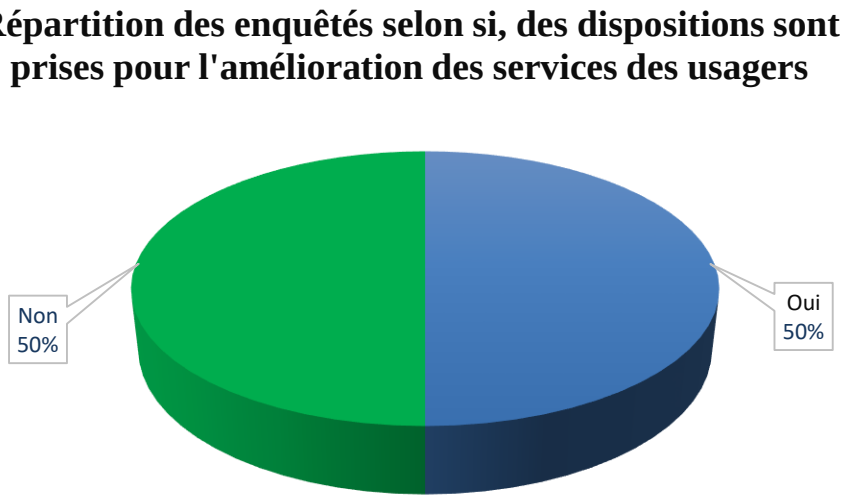
Tableau 13 : Répartition des enquêtés selon l'appréciation de la qualité des avantages dont bénéficient les usagers.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Oui	7	87,5
Non	1	12,5
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Selon le tableau, 7 de nos enquêtés ont répondu oui ce qui équivaut à 87,5%. De plus, une personne a répondu non ce qui équivaut à 12,5%.

Graphique 7 : Répartition des enquêtés selon les dispositions prises pour l'amélioration des services des usagers.



***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Le graphique nous montre que 4 de nos enquêtés ont répondu oui et 4 autres ont répondu non, ce qui équivaut respectivement à 50% et 50%.

Tableau 14 : Répartition des enquêtés selon s'ils ont des problèmes de santé liés à leur travail.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Oui	7	87,5
Non	1	12,5
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Le tableau révèle que 7 de nos enquêtés ont répondu oui ce qui équivaut à 87,5% et 1 enquêté a répondu non ce qui équivaut à 12,5%.

Tableau 15 : Répartition des enquêtés selon les problèmes de santé qu'ils ont.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Fatigue	3	37,5
Douleurs musculaires	1	12,5

Le stress	2	25
Maux de tête	1	12,5
Tention artérielle	1	12,5
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Selon le tableau, 3 enquêtés sentent la fatigue, 2 personnes le stress et 1 personne les douleurs musculaires ce qui donne respectivement 37,5%, 25% et 12,5%. Ce même tableau nous montre qu'il y a une personne qui sent les maux de tête et une autre qui souffre de tension artérielle ce qui équivaut respectivement 12,5% et 12,5%.

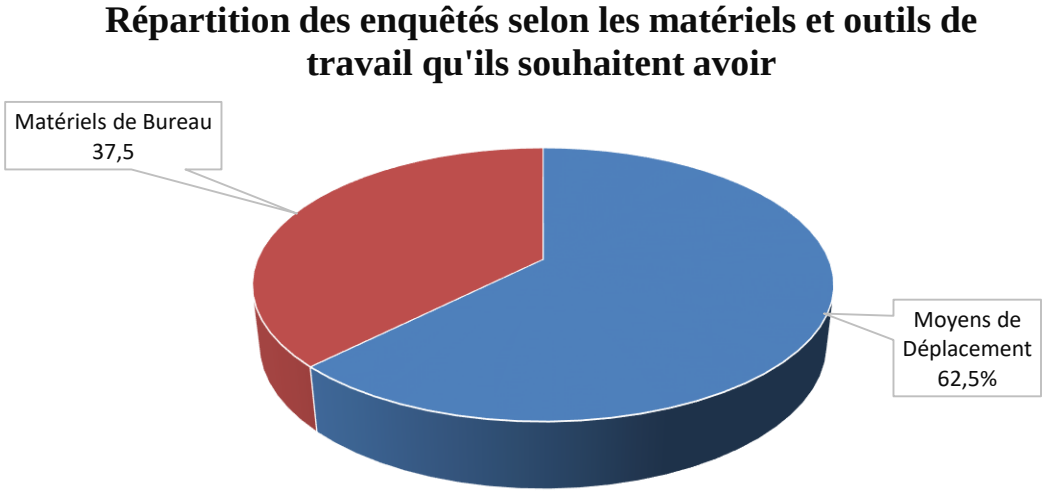
Tableau 16 : Répartition des enquêtés selon leurs souhaits pour l'amélioration des conditions de travail au CPS.

Réponses	Nombre du personnel	Pourcentages %
Construction des CPS selon les textes dans la communauté	3	37,5
Équiper les CPS des matériels de bureau	2	25
Augmentation du personnel	3	37,5
Total	8	100

***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : Selon le tableau, 3 enquêtés souhaitent des constructions d'autres CPS et 2 préfèrent que ce centre soit équipé. Ce qui équivaut respectivement à 37,5% et 25%. 3 autres préfèrent une augmentation du personnel, ceci correspond à 37,5%.

Graphique 8 : Répartition des enquêtés selon les matériels et outils de travail qu'ils souhaitent avoir.



***Source** : Hermine TCHOUGOUROU : données du terrain, juin 2022*

Résultats : D'après le graphique, 5 enquêtés préfèrent avoir les moyens de déplacement, tandis que 3 préfèrent le matériel de bureau ce qui équivaut à 62,5% et 37,5%.

2. Analyses et vérifications des hypothèses

2.1. Analyses

Notre étude fait remarquer que le niveau d'étude des enquêtés est majoritairement élevé, avec 75% d'entre eux ayant un niveau d'étude supérieur et 25% des enquêtés possède un niveau d'études secondaire. Cela leurs permet de remplir efficacement leurs missions puisque le niveau d'instruction est un facteur crucial dans le processus de recrutement du personnel.

La fonction occupée montre que 62,5% des enquêtés sont des assistants sociaux et 25% des enquêtés sont des techniciens sociaux. Ceci montre que le CPS d'Abomey-Calavi est capable de donner des prestations de service social de qualité aux usagers. La durée au poste montre que 75% des agents enquêtés ont une ancienneté comprise entre 1 et 5ans. Cela montre qu'ils ont de l'expérience à mettre au service du CPS d'Abomey-Calavi et par conséquent cela sera bénéfique pour cette structure dans le cadre de l'amélioration de ses prestations.

50% des enquêtés ont une bonne relation avec les usagers. Une telle relation facilite le développement des activités.

L'appréciation des conditions de travail montre que 87,5% des enquêtés sont peu satisfaits. Ceci a un impact négatif sur les prestations du personnel et les empêche de donner le meilleur d'eux-mêmes.

S'agissant de la motivation 75% des enquêtés ne sont pas motivés à s'impliquer dans leur travail. Le manque de motivation ne permet pas d'accroître les prestations de service.

Les enquêtés ont répondu n'avoir ni la motivation du bon climat de travail, ni la jouissance des avantages dans l'exécution de leur travail. Tout cela démotive le personnel et l'empêche de donner le meilleur de lui-même pour un bon rendement.

100% de nos enquêtés ont du plaisir à rendre service aux usagers. Cela favorise les prestations de service rendu au CPS d'Abomey-Calavi.

S'agissant de la disposition des matériaux adéquats, 87,5% des enquêtés ont répondu qu'ils n'en disposent pas. Ce problème entraîne donc le ralentissement des activités et constitue un frein à l'atteinte des objectifs. Nous avons constaté les pannes récurrentes des imprimantes du CPS, l'absence de photocopieuses, l'insuffisance d'ordinateurs, cela contraint les employés et les stagiaires à se déplacer dans la rue vers les centres d'informatique pour faire des photocopies, le manque de matériel roulant pour effectuer le déplacement sur le terrain, le manque de placards pour conserver les dossiers. Tout ceci ralentit le travail.

A la question de savoir si le CPS dispose de la totalité du personnel, 87,5% de nos enquêtés ont répondu non. Ceci explique une surcharge et empêche le personnel de faire preuve d'efficacité dans les activités menées. Au cours de notre stage nous avons constaté l'attente de certains usagers pendant des heures à espérer qu'on les reçoive, ou à retourner dans leur maison et revenir un autre jour, parce que le personnel qui devrait les recevoir est occupé avec d'autres usagers à l'intérieur ou parce qu'il est allé faire un travail de terrain. Cette situation constitue un frein à l'atteinte des objectifs du CPS.

Selon l'intensité du travail, 100% des enquêtés trouvent que le travail est intense. L'intensité du travail abattu peut avoir des répercussions sur la santé du personnel et sur les prestations rendues. L'intensité du travail est très élevée et concerne 62,5% des enquêtés. Cela étouffe le personnel et est source des problèmes de santé et de mauvais rendement.

D'après 50% des enquêtés l'environnement du CPS permet d'avoir un bon fonctionnement du travail. Mais selon 50% autres enquêtés, cela ne favorise par un bon fonctionnement du travail. Cela insinue que l'environnement n'est pas tout à fait adéquat et qu'il

reste à faire pour que le CPS donne plus de meilleures prestations aux usagers. Les difficultés rencontrées par le CPS sont énormes. 37,5% des enquêtés ont remarqué l'insuffisance du personnel et 37,5 autres enquêtés ont évoqué le manque de matériel roulant. Ces difficultés ralentissent le travail au CPS et ne permettent pas l'épanouissement du personnel.

Au cours de notre stage, nous avons constaté que la salle d'écoute n'est pas adéquate pour la confidentialité du règlement des conflits entre les usagers et le chef du service d'écoute. Aussi le seul CPS dans la commune d'Abomey-Calavi n'arrive-t-il pas à couvrir toutes les zones. Les usagers sont obligés de venir dans ce seul CPS qu'il y a dans leur commune. Ce qui rend difficile le travail. De plus, les bureaux existants ne sont pas aérés et ne disposent pas des matériels confortables. Tout ceci ralentit et empêche l'atteinte des objectifs aux CPS.

Selon les risques liés à leurs fonctions, 87,5% de nos enquêtés approuvent qu'il y a des risques liés à leurs fonctions. Tels que les maladies et les accidents dus aux tracas quotidiens du travail dans les bureaux et sur le terrain. Tout cela freine le développement des activités et ne favorise par un bon rendement dans le travail.

Selon les avantages reçus au CPS, 62,5% de nos enquêtés ont affirmé avoir bénéficié de prise en charge sanitaire et 37,5% ont répondus qu'ils ont eu de prise en charge sociale. Cela montre que divers avantages liés aux prestations de service sociales sont donnés au personnel du CPS d'Abomey-Calavi. Ainsi cela favorise le développement et l'épanouissement du personnel dudit CPS.

La qualité des services dont bénéficient les usagers est bonne car 87,5 de nos enquêtés l'ont affirmé ; grâce à cela les usagers qui viennent au CPS ont souvent une satisfaction à leurs requêtes.

Au sujet de la prise des dispositions relatives à l'amélioration des conditions de travail au CPS, 50% de nos enquêtés ont répondu oui et 50% ont répondu non. Cela veut dire que des dispositions sont en train d'être prises pour atteindre cet objectif mais qu'elles sont insuffisantes. Ce qui ne favorise par le confort dans le travail et donc pas un bon rendement.

Concernant les problèmes de santé liés au travail, 87,5% ont affirmé qu'ils ont des problèmes de santé liés au travail. Lorsque les conditions de travail sont mauvaises, elles entraînent d'énormes conséquences sur la santé des travailleurs et les empêchent de donner le meilleur d'eux même pour un bon rendement. Les problèmes de santé liés au travail sont d'après 37,5% de nos enquêtés la fatigue. Cependant au cours de nos entretiens nous avons eu aussi des

plaintes de douleurs musculaires compte tenu de la mauvaise qualité des chaises sur lesquelles certains agents s'asseyent et aussi compte tenu de l'état de dégradation des voies pratiquées lors des sorties pour mener les activités de terrain. De plus, des plaintes de maux de tête et d'hypertension artérielle nous ont été signalés à cause de l'intensité du travail lors des services rendus aux usagers. Il y a souvent beaucoup de services rendus aux heures de pause pour faire plaisir aux usagers. Tout cela traduit parfois l'absence de pause dans l'après-midi. Aussi l'établissement de certains courriers et la gestion de certains cas sociaux donnent du stress aux agents compte tenu de la pression mise pour tenir dans le délai accordé et compte tenu aussi de la gravité du cas social. Tout cela empêche le déroulement normal des activités et ne favorise pas de meilleur rendement.

Pour l'amélioration des conditions de travail au CPS, 37,5% de nos enquêtés ont souhaité selon les textes qui régissent ce service la construction des (8 CPS) dans la commune d'Abomey-Calavi et 37,5% des enquêtés ont proposé une augmentation du personnel. Au cours de notre stage, nous avons constaté aussi le manque de bureaux pour l'accomplissement du travail. Si ces améliorations sont faites au CPS, cela favorisera le bon déroulement des prestations de services sociaux dans le centre.

Au sujet des matériels et des outils de travail souhaités, 62,5% de nos enquêtés ont souhaité l'acquisition des moyens de déplacement et 37,5% ont suggéré les matériels de bureau. Ce serait une bonne chose que le CPS connaisse toutes ces améliorations pour une qualité des prestations qu'il rende.

3.2. Vérification des hypothèses

Hypothèse 1 : « les mauvaises conditions de travail du personnel au CPS d'Abomey-Calavi sont d'ordre environnemental, matériel, économique et social entrainant des effets néfastes sur la santé et ralentissant les services rendus ».

Suite aux résultats présentés dans les tableaux 7, 9 et 14 ainsi que les graphiques 4 et 6, nous avons constaté que 87,5% des personnes enquêtées approuvent qu'elles ne disposent pas des matériaux adéquats de travail. Par ailleurs, 87,5% des personnes interrogées ont trouvé que le CPS d'Abomey-Calavi manque du personnel et 100% des enquêtés ressentent une intensité dans le travail. Aussi 87,5% des enquêtés approuvent- t-il des risques liés à leurs fonctions et 87,5% des interrogés trouvent qu'ils ont des problèmes de santé liés à leur travail.

La proportion des interrogés trouvant que les conditions de travail ne sont pas adéquates étant supérieure à 50% et comme plus de 50% de ces enquêtés trouvent qu'ils ont des problèmes de santés liés à leurs travails et ralentissant leurs prestations de service social, alors nous pouvons affirmer que notre hypothèse est vérifiée.

Hypothèse 2 : « l'amélioration des conditions de travail au CPS dépendrait autant de la prise de mesures adéquates ainsi que de l'application des suggestions qui favoriseraient de bonnes prestations de services ».

L'analyse des résultats du tableau 16 et du graphique 8, révèle que 37,5% ont souhaité la construction des CPS selon les textes dans la commune et 62,5% demandent des matériels de bureau. De même, 37,5% aimeraient l'augmentation du personnel et 62,5% propose la dotation en moyens de déplacement pour l'amélioration des conditions de travail dans le but de favoriser et de rendre efficaces leurs prestations de services.

Au vu de tous ces résultats, on pourrait dire que notre hypothèse est confirmée.

CHAPITRE III : DISCUSSION ET PERSPECTIVES

Ce dernier chapitre de notre travail présentera notre discussion mais également des perspectives pour l'amélioration des conditions de travail au CPS d'Abomey-Calavi.

1. Discussion

Cette partie de notre travail consiste à faire un commentaire des résultats obtenus à la lumière des positions d'autres auteurs ayant traité de sujets similaires. Les propos des répondants et nos observations ont montré des mauvaises conditions de travail dans le CPS au regard du manque de personnel, de l'environnement, des moyens financiers, des outils et matériel de travail. Nos résultats montrent que ces mauvaises conditions influencent les prestations au CPS. Cela semble identique à J. LEPLAT cité par Coteau J. P. (1997) pour qui « les conditions de travail sont l'ensemble des facteurs à l'exclusion des caractéristiques individuelles des travailleurs, qui peuvent influencer les conduites au travail. Ces facteurs représentent l'ensemble des caractéristiques internes et externes dans lesquelles s'inscrit le travail ».

Nos répondants ont aussi mentionné des problèmes de santé liés au travail (maux de tête, stress, douleurs musculaires) qui constituent des difficultés. Cela semble identique à des études de (Hendrix, Robert, Steel, Leap, Summers 1991 : Houtmon 1994, Smulders et Nijhuis 1999) qui ont montré que les nuisances, l'environnement physique de travail et les risques professionnels sont corrélés positivement aux problèmes de santé, tels que le stress et les symptômes somatiques. Quant à MANZI (2008), « les conditions du travail peuvent résulter d'un mauvais facteur de risques d'accident du travail ou de maladies professionnelles ».

Des répondants ont également indiqué que les mauvaises conditions de travail constituent un frein pour la réalisation des activités, puisqu'elles freinent et ralentissent le déroulement des prestations de services. M. Montmollin (1967) estime que « les conditions de travail expriment tout ce qui caractérise une situation de travail et qui favorise ou freine l'activité des travailleurs ».

Au vu de ces résultats nos répondants ont aussi suggéré des stratégies et propositions de solutions pour l'amélioration des conditions de travail au CPS afin de favoriser et rendre efficace les prestations de services sociaux pour les usagers. En effet, seules les conditions adéquates permettent d'accomplir correctement les activités. Selon SEKIOU et al, tel que cité par GUELLAND (1973), « les conditions de travail sont un ensemble d'actions de moyens, des

méthodes et des supports planifiés à l'aide desquels les salariés sont incités à améliorer leur situation de vie et leurs capacités mentales nécessaires à la fois pour atteindre les objectifs de l'organisation sociale, pour s'adapter à l'environnement et pour accomplir de façon adéquate, leurs tâches actuelles et futures ». MANZI (2008) déclare que « si les conditions de travail sont bonnes, on remarque moins d'absence, moins de fatigue physique ou nerveuse, moins de risques d'accidents ou de maladies, un accroissement de la production et de bonnes relations entre subordonnés – supérieurs ». Pour VOLKOFF (2017), « les bonnes conditions de travail sont celles qui donnent au travailleur la liberté de travail favorable à la santé ». Même si le CPS trouve majoritairement des solutions aux cas sociaux qui lui sont présentés, les personnes interrogées ont souligné qu'il reste à faire par rapport aux conditions de travail. La satisfaction des usagers demandant des prestations de service serait plus idéale si le personnel recevait les conditions adéquates.

2. Perspectives

Tous, les résultats obtenus au cours de notre enquête traduisent les différentes difficultés auxquelles est confronté le personnel du CPS. Ceci ne s'arrangerait qu'avec des perspectives efficaces pour améliorer les conditions de travail au CPS d'Abomey-Calavi afin de faciliter les prestations de service et de préserver la santé du personnel.

Par rapport à l'insuffisance de bâtiments, l'Etat doit construire de nouveaux bâtiments, car chaque individu détient un espace psychologique qu'il gère. Lorsque cet espace est violé, ceci entraîne des conséquences fâcheuses qui ne permettent pas aux agents de travailler dans un bon cadre. Or, le cadre de travail doit pouvoir offrir un certain confort aux personnels pour leur permettre d'être dégagés psychologiquement aux travaux. Il faut s'assurer que chaque bureau érigé dispose des conditions d'ambiance physique adéquate (aération, éclairage, espacement, entretien . . .).

En ce qui concerne les conditions de conservation des documents, le CPS doit bénéficier des placards de rangement afin d'assurer l'archivage des dossiers et évacuer les documents encombrants les tables vers les archives.

Les outils électroniques, dont l'ordinateur, l'imprimante et la photocopieuse sont nécessaires pour toute structure qui souhaite atteindre la performance. Les responsables doivent élaborer un plan d'investissement pour l'acquisition des outils tout en tenant compte des besoins du personnel et doivent rendre fonctionnels ceux qui sont défaillants.

La bureautique représente l'équipement fondamental des travailleurs. Les responsables doivent fournir à temps et en totalité la bureautique tels que les stylos, les crayons, les correcteurs, les agrafeuses afin d'éviter le ralentissement du travail.

Les responsables doivent aménager de nouveaux espaces, tels que les salles d'attente pour recevoir les usagers et un parking pour garer les motos et les voitures en sécurité.

Le matériel de travail est indispensable dans les structures. Les responsables doivent doter le CPS des matériels roulants pour faciliter la descente sur le terrain dans le cadre des activités de terrain.

Par ailleurs, ils doivent : organiser des séances de formation pour les agents qui expriment le besoin en ce sens que la formation est un investissement qui participe à la performance du personnel.

Le CPS doit organiser des sorties récréatives pour permettre aux agents de mieux se connaître, de développer des relations interpersonnelles et se distraire.

Motiver le personnel à travers des gratifications telles que les cadeaux et les encouragements aux plus méritants.

Concernant les activités de terrain, telles que les enquêtes sociales et les suivis à domicile, deux personnes doivent se déplacer ensemble avec un matériel roulant adéquat afin de garantir leur sécurité.

Le CPS doit disposer d'une caisse financière pour répondre aux besoins financiers urgents de certains usagers réellement dans le besoin.

Pour la prévention des maladies professionnelles liés au travail sur les écrans telles que : la fatigue visuelle, les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), le stress, etc. pour des personnes qui travaillent sur un micro-ordinateur, l'écran doit être de taille adaptée au travail à effectuer. Pour que les caractères n'apparaissent pas trop petits, l'écran doit être de grande taille.

Il est aussi nécessaire de prévoir des chaises et des tables dont les hauteurs peuvent être réglées par des opérateurs pour être confortable et leur permettre de placer le clavier à hauteur du coude. Le siège doit avoir un système maintenant tout le dos. La souris doit être adaptée à la main et à la latéralité de l'opérateur. On ne doit pas utiliser une souris pour droitier si l'on est gaucher et inversement. Il est aussi utile d'adapter la hauteur de l'écran, du clavier et de la chaise pour créer de bonnes conditions de travail.

Faire régulièrement une interruption avec un changement d'activité s'avère nécessaire. On doit aménager une pause d'au moins 5 min toutes les heures et bouger pendant les pauses.

Quitter l'écran des yeux pour regarder au loin de temps en temps constitue une pause pour la vision, car cela permet de relâcher l'accommodation.

La pratique d'exercice physique lors d'une pause peut s'avérer utile pour réduire efficacement les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), favoriser la circulation sanguine et prévenir certains risques professionnels.

Les responsables doivent choisir des mobiliers aux normes, et si possible réglables. Le mobilier doit être choisi et réglé en fonction des caractéristiques physiques de l'utilisateur. Lorsqu'un personnel travaille à partir des documents papier, un porte-documents lui est utile. Les responsables doivent aussi veiller à la position du porte-documents, de la lampe de bureau et des autres éléments de sorte que le personnel voit clairement et travaille confortablement.

Le personnel doit changer de posture assise pendant le travail, car maintenir une même position trop longtemps est fatigant.

Prévoir une lampe d'appoint pour les personnes consultant souvent des documents papier relève du devoir des responsables.

On doit aussi offrir assez d'espaces aux salariés pour qu'ils puissent bouger, changer de position et accéder aisément aux documents.

Il faut recruter du personnel qualifié et compétent pour effectuer le travail et pallier le manque de personnel au CPS. Ainsi ils pourront s'aider et s'accompagner dans les activités à mener.

Partager des vivres de qualité et en quantité suffisante tous les 3 mois aux Orphelins Enfants Vulnérables (OEV) serait salutaire.

On doit œuvrer pour que des secours aux personnes indigentes arrivent à temps et veiller aux suivis des bénéficiaires, pour que le secours soit bien exploité dans le but de générer des revenus leur permettant d'être autonomes et de vivre heureux par leurs propres revenus.

La construction d'autres CPS dans la commune d'Abomey-Calavi s'impose car l'unique CPS dont dispose la commune n'arrive pas à couvrir convenablement la demande de tous les usagers. Or, selon les textes, la commune d'Abomey-Calavi doit disposer de huit (8) CPS ce qui n'est pas encore le cas actuellement dans la commune. Pour le moment elle dispose d'un seul CPS et n'arrive pas à satisfaire la demande de tous les usagers.

Il serait aussi important de réaménager la salle d'écoute pour garantir la confidentialité des usagers en communication lors de la résolution des conflits. La salle d'écoute doit avoir des portes et des fenêtres ne laissant pas entendre ce qui se dit dans les autres bureaux. Cela permettrait d'éviter les bruits (pleurs, injures, discussion) sortants de certaines salles et qui déconcentrent les autres agents.

Les Troubles Musculo Squelettiques (TMS), la fatigue, le stress sont réduits si le poste de travail est aménagé de façon ergonomique, en tenant compte des caractéristiques physiques de l'opérateur. Le centre doit aboutir à un cadre de travail adapté à l'utilisateur, à sa façon de travailler. Les responsables doivent améliorer la politique de gestion et de motivation des agents au CPS.

Les autorités doivent adopter une politique adéquate de recrutement en s'assurant qu'il y a adéquation entre le profil du candidat et le poste à pouvoir. Ils doivent aussi engager les psychologues du travail, les ergonomes pour assurer une meilleure prestation aux usagers et un bien-être pour le personnel.

CONCLUSION

Le CPS d'Abomey-Calavi est une structure dont la mission principale est d'offrir des prestations de service social aux populations. Le personnel du centre se consacre à aider les personnes en difficultés économique, sociale, psychologique ainsi que les personnes vulnérables, en favorisant leur bien-être, leur intégration sociale et leur autonomie. Nous y avons effectué un stage d'un mois qui nous a permis d'enrichir et d'acquérir des nouvelles connaissances par rapport aux réalités dans les organisations sociales. Nous avons vu que les conditions de travail ne permettaient pas aux personnels d'accomplir efficacement leurs taches. En effet, les conditions de travail sont très importantes pour une entreprise qui veut réussir valablement sa mission, surtout lorsqu'il s'agit des structures ou on doit écouter avec attention et soutenir ensuite l'usagers. Au cours de ce stage, nous avons remarqué certains dysfonctionnements qui freinent le développement de ce centre. Ainsi, nous pouvons retenir que les conditions de travail au CPS ne sont pas satisfaisantes et ne permettent pas à son personnel de fournir de meilleurs rendements. C'est ce qui nous a poussé à travailler sur le sujet : « Influence des conditions de travail sur les prestations du personnel au CPS d'Abomey-Calavi ». L'objectif de notre étude est de contribuer à l'amélioration des conditions de travail du personnel du CPS d'Abomey-Calavi en facilitant l'accomplissement des prestations des services.

Au cours de cette recherche basée sur une approche qualitative appuyée par celle quantitative, nous avons recueillir des données sur le sujet. Ainsi après analyse des données, il ressort que les conditions de travail du personnel du CPS d'Abomey-Calavi ne sont pas reluisantes. Il a été révélé le manque de plusieurs matériels et outils de travail, le manque du personnel, l'environnement inadéquat... etc. Tout cela constitue de mauvaises conditions de travail, ralentit et ne favorise par l'accomplissement de bonnes prestations de services. Nous avons reçu des plaintes concernant la santé tels que les maux de tête, la fatigue, le stress ...etc. Ensuite, dans le but de pallier aux différents problèmes qui freinent le bon déroulement des activités dans cette structure, nous avons énoncé quelques suggestions à l'endroit des autorités, des responsables du centre et au personnel. Notre objectif est de réduire les risques de santé liés au travail du personnel, de favoriser et de rendre plus efficace l'accomplissement des activités du service social. Ainsi le CPS pourra atteindre valablement les objectifs qui lui sont assignés. Nous espérons que nos différentes suggestions seront prises en compte.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- AGBESSI, A. (2014) Mini guide méthodologique de la rédaction en psychologie. (Édition du CREC). L'Association des Psychologues Américains (APA), 138 p.
- BERNAUD, J. (2012) Traité de psychologie du travail et des organisations. (3e édition) Description Paris Dunod, 535p.
- BOBILLIER-CHAUMON, M et SARNIN, P (2012) Manuel de psychologie du travail et des organisations : les enjeux psychologiques du travail. Belgique, Bruxelles.
- BOTON, F. (2017) cours d'ergonomie. 3e année psychologie de la vie sociale et professionnelle. DPSE / FLASH / UAC, Bénin.
- BURG, P**.** (2001) Psychologie et Management. Que Sais-je ? (2eme édition) Description Paris 213p.
- GOUAMENE, S. (2011), Conditions de travail du personnel : le cas de health Alliance Internationale en Côte d'Ivoire. Tiré de : https://www.memoireonline.com/01/14/8494/Condition-de-travail-du-personnel-le-cas-de-Health-Alliance-Internationale-en-Cte-d-Ivoire.html
- LE PLAT, J. (1980), La Psychologie ergonomique, Paris, PUF, 128 p.
- LEMOINE, C. (2003) Psychologie dans le travail et les organisations : Relations humaines et entreprises. Les Topos description : Paris Dunod 118p.
- MANSOUR S. (2012), l'influence des conditions de travail sur le stress professionnel du personnel en contact avec la clientèle : le cas du secteur hôtelier en Syrie. Tiré de https://www.agrh.fr/assets/actes/2012-mansour.pdf.
- REUCLIN, M. (1970) Traité de psychologie appliquée, tome 4. Travailleur et emplois. Description : Paris Presse Universitaire : 232p.
- SAVALL, H. (1975), Enrichir le travail humain : l'évaluation économique, Paris, Dunod, 229 p.
- SPECTOR, P (2011), Psychologie du travail et des organisations. Traduction et adaptation de GILBERT D. Traduit de la (4e édition) américaine préface VONTHRON, A. 495p
- WHANNOU, M (2012), Étude des conditions de travail du personnel du Port Autonome de Cotonou. Mémoire de Maîtrise au Département de Psychologie et des Sciences de l'Éducation (DPSE), Université d'Abomey-Calavi (UAC) Bénin

ANNEXES

Annexe A **:** Questionnaire d'enquête

Ce questionnaire est élaboré pour enrichir le développement de notre mémoire ; il n'est donc pas élaboré pour contrôler le personnel. Les informations recueillies seront traitées confidentiellement.

1. Age :] 30 ; 39[;]40 ; 49[;]50 et plus[
2. Niveau d'instruction
   - Niveau primaire ☐
   - Niveau secondaire ☐
   - Niveau supérieur ☐
   - Autres à préciser ……..
     ……..
3. Quelle fonction occupez-vous au CPS d'Abomey-Calavi ?
   - Assistant social ☐
   - Technicien social ☐
   - Secrétaire ☐
   - Agent d'entretien ☐
   - Agent de sécurité ☐
   - Autres à préciser ……..
     …….
4. Depuis combien d'années travaillez-vous au CPS d'Abomey-Calavi ?
   - Moins de 1ans ☐
   - De 1 à 5ans ☐
   - De 6 à 10ans ☐
   - De 11 à 15ans ☐
   - De 16 à 20ans ☐
   - De 21 ans et plus ☐
5. Comment qualifiez-vous la relation qui existe entre vous et les usagers ?
   - Médiocre ☐
   - Passable ☐
   - Bien ☐
   - Très bien ☐

6. Si médiocre, quels sont les problèmes qu'ils vous posent ?

   ……

   ……

7. Comment appréciez-vous vos conditions de travail ?

   - Peu satisfaite ☐
   - Satisfaite ☐
   - Très satisfaite ☐

8. Êtes-vous suffisamment motivés pour mieux vous impliquer dans votre travail ?

   Oui ☐ non ☐

9. Si oui, de quelle motivation s'agit-il ?

   - La rémunération ☐
   - Le bon climat de travail ☐
   - Le style de communication entre personnels ☐
   - La jouissance dans l'exécution de votre travail ☐
   - Autres à préciser ……..

     …….

10. Avez-vous du plaisir à rendre service aux usagers ? ……..

    ……

11. Disposez-vous des matériaux adéquats ? ……...

    ……

    ……

12. Le CPS d'Abomey- Calavi dispose-t-il de la totalité de son personnel ?

    Oui ☐ non ☐

13. Sinon, quels sont les personnels qui manquent ? ……...

    ……

14. Votre travail est-il intense ?

    Oui ☐ non ☐

15. Si oui quelle est l'appréciation de cette intensité ?

    - Moins élevée ☐
    - Élevée ☐
    - Très élevée ☐

16. L'environnement du CPS permet-il d'avoir un bon fonctionnement dans votre travail ?

    Oui ☐ non ☐

17. Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'exercice de votre fonction ?

    ……

    ……

18. Y a-t-il des risques liés à votre fonction ?

    Oui ☐ non ☐

19. Quels sont les différents types de services dont bénéficient vos usagers ? ……...

    ……...…….

20. Les avantages dont bénéficient vos usagers sont-ils de bonne qualité ? …….

    ……

    ……

21. Avez-vous pris des dispositions pour l'amélioration des services de vos usagers ? ……...

    ……

    Avez-vous des problèmes de santé liés à votre travail ?

    Oui ☐ non ☐

22. Si oui, précisez-les ?

    - La fatigue ☐
    - Les douleurs ☐
    - Le stress ☐
    - Maux de tête ☐
    - Autres à préciser ……..

      ……

23. Quels sont vos souhaits pour l'amélioration des conditions de travail au CPS d'Abomey-Calavi ? ……..

    ……

24. Quels sont les matériels et outils de travail que vous souhaiteriez avoir ? ……..

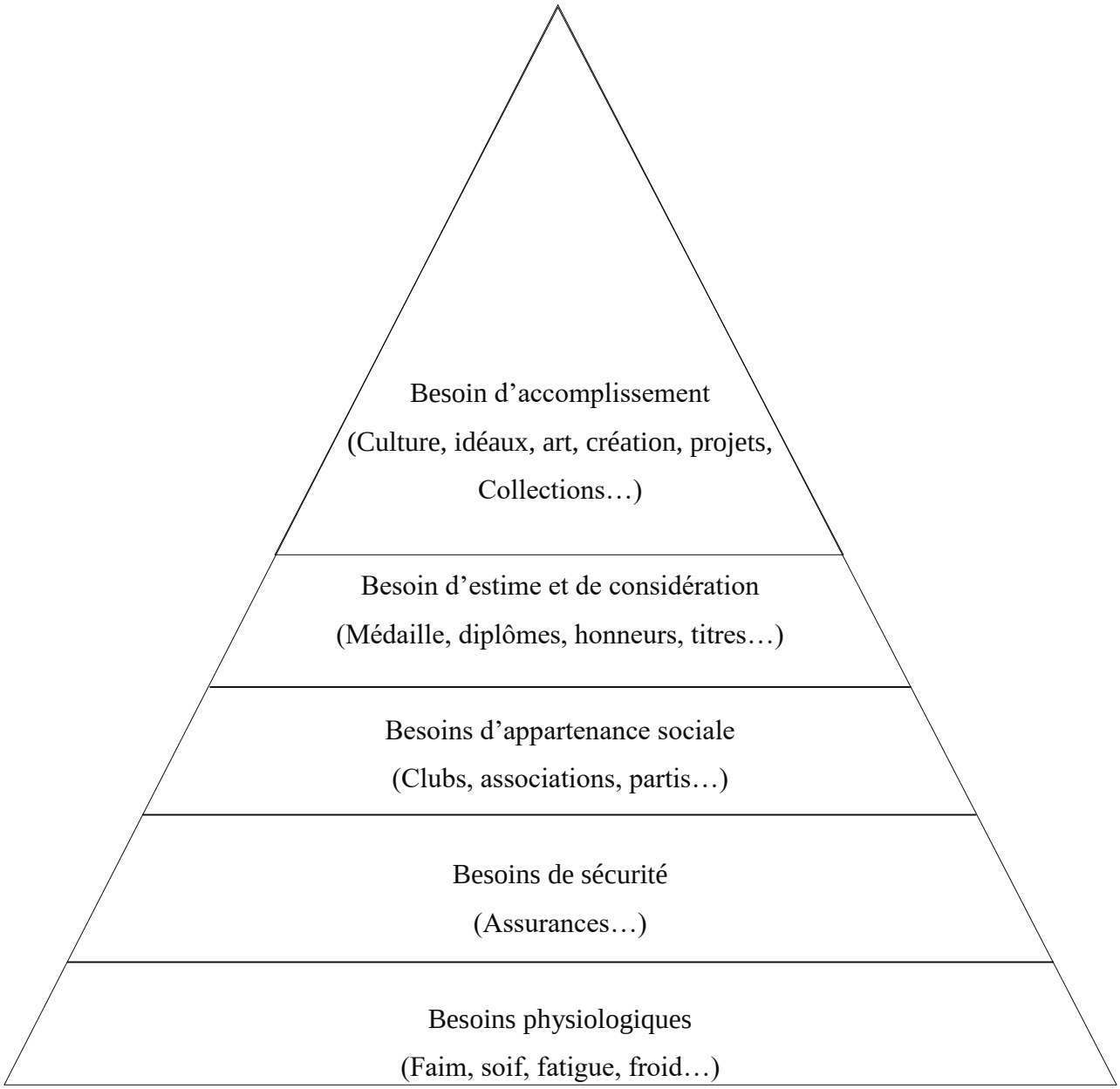
    ……

Merci pour votre précieuse participation.

Annexe B **:** Le Guide d'entretien

1. Quelles relations établissez-vous entre conditions de travail et prestations de services ?
2. De quoi avez-vous besoin afin que votre prestation de service soit idéale ?
3. Comment devraient être les conditions de travail pour une bonne prestation de travail ?
4. Quelle est l'influence de l'environnement de travail sur les prestations de service social ?
5. Quel impact le manque de personnel a-t-il sur les prestations de service social ?
6. Qu'engendre le manque de matériels et d'outils sur les prestations de service social ?
7. Quels sont vos souhaits pour l'amélioration des prestations de service social ?

***Annexe C* :** La pyramide de MASLOW



Annexe D **:** Théorie de HERZBERG

SELON HERZBERG DEUX TYPES DE FACTEURS INFLUENCENT L'HOMME AU TRAVAIL

Les facteurs de conditionnement

Ceux d'Abraham qui doivent satisfaire ses besoins primaires pour ne pas mourir de faim, de douleur et lutter contre l'environnement hostile.

- Hygiène
- Ambiance
- Relations avec les supérieurs et les collègues
- Avantages sociaux
- Durée du travail

Les facteurs de motivation

Ceux d'Abraham, l'homme qui guide sa tribu, privilégiant ses besoins d'accomplissement.

- Intérêt du travail
- Possibilité d'avancement
- Responsabilité
- Reconnaissance

Annexe E**:** Théorie X et Y de Mc Gregor

Théorie X : l'employé moyen a une aversion pour le travail et mettra tout en œuvre pour l'éviter.

Caractéristiques	**Mode d'organisation à adopter**	**Moyens d'y parvenir**
- Evite les initiatives personnelles - Evite les responsabilités, cherche la sécurité - N'aime pas le changement.	- Basé sur la contrainte, le contrôle, la sanction - Il a besoin de directives strictes, de se sentir dirigé, d'être contrôlé et puni pour atteindre ses objectifs.	- Règlement - Divisions des tâches - Contrôles systématiques, direction autoritaire

Théorie Y : l'employé moyen n'a pas d'aversion innée pour le travail qu'il ne considère ni agréable ni déplaisant.

.**Caractéristiques**	**Mode d'organisation à adopter**	**Moyens d'y parvenir**
• Son attitude au travail dépend de l'expérience : il sera conduit à l'apprécier. • Il peut s'investir au travail si ses résultats sont récompensés. • Il a des possibilités d'imagination et de créativité dans son travail • Il peut aimer prendre des responsabilités si elles sont sources d'enrichissement	• Souple • Participatif • Management basé sur la confiance.	• Participation du personnel à la fixation des objectifs • Décentralisation des responsabilités

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE II
DEDICACE III
REMERCIEMENTS IV
SIGLES V
LISTE DES TABLEAUX VI
LISTE DES GRAPHIQUES VII
RESUME VIII
ABSTRACT VIII
INTRODUCTION 1
PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION INSTITUTIONNELLE DU LIEU DE STAGE 2
1. PRESENTATION DU CENTRE DE PROMOTION SOCIALE (CPS) ABOMEY-CALAVI 2
1.1. HISTORIQUE DU CENTRE 2
1.2. SITUATION GEOGRAPHIQUE 2
1.3. Structure du CPS 3
1.4. Objectifs du CPS 3
1.5. Objectifs du stage 4
1.6. Activités menées au cours du stage 4
1.7. Acquis du stage 6
DEUXIEME PARTIE : REFLEXION CRITIQUE 7
CHAPITRE I : CONSIDERATION THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE 7
1.1. Considération théorique 7
1.1.1. Revue de littérature et théories 7
1.1.2. Clarification conceptuelle 9
1.1.2.1. Conditions de travail : 9
1.1.2.2. Travail 10
1.1.2.3. Personnel 10
1.1.2.4. Prestations 10
1.1.3. Problématique 10

1.1.4. Objectifs 12
1.1.5. Hypothèses 12
1.2. Démarche méthodologie 13
1.2.1. Source documentaire 13
1.2.2. Nature de l'étude 13
1.2.3. Période de l'enquête 13
1.2.4. Population de l'enquête 13
1.2.5. Technique et outils de collecte des données 14
1.2.5.1. L'observation 14
1.2.5.2. L'entretien 14
1.2.5.3. Le questionnaire 14
1.2.6. Difficultés rencontrées 14
CHAPITRE II : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS 15
1. Tableaux, graphiques et Interprétations 15
Tableau 1 : Répartition des enquêtes selon l'âge. 15
Graphique 1 : Répartition des enquêtés selon le niveau d'instruction. 15
Tableau 2 : Répartition des enquêtés selon la fonction occupée. 16
Tableau 3 : Répartition des enquêtés selon la durée au poste. 16
Graphique 2 : Répartition des enquêtés selon leurs relations avec les usagers. 17
Tableau 4 : Répartition des enquêtés selon l'appréciation des conditions de travail. 17
Tableau 5 : Répartition des enquêtés selon la motivation. 17
Graphique 3 : Répartition des enquêtés selon la sorte de motivation. 18
Tableau 6 : Répartition des enquêtés selon qu'ils ont du plaisir à rendre service. 18
Graphique 4 : Répartition des enquêtés selon la disponibilité des matériaux adéquats. . 19
Tableau 7 : Répartition des enquêtés selon la disponibilité de la totalité du personnel. 19
Tableau 8 : Répartition des enquêtés selon le personnel qui manque. 19
Tableau 9 : Répartition des enquêtés selon l'intensité du travail. 20
Graphique 5 : Répartition des enquêtés selon l'appréciation de l'intensité du travail. 20
Tableau 10 : Répartition des enquêtés selon que l'environnement du CPS permet - d'avoir un bon fonctionnement dans le travail. 21
Tableau 11 : Répartition des enquêtés selon les difficultés qu'ils rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions. 21

Graphique 6 : Répartition des enquêtés selon les risques liés à leurs fonctions. 22

Tableau 12 : Répartition des enquêtés selon les différents types de services dont bénéficient leurs usagers 22

Tableau 13 : Répartition des enquêtés selon l'appréciation de la qualité des avantages dont bénéficient les usagers. 22

Graphique 7 : Répartition des enquêtés selon les dispositions prises pour l'amélioration des services des usagers 23

Tableau 14 : Répartition des enquêtés selon s'ils ont des problèmes de santé liés à leur travail 23

Tableau 15 : Répartition des enquêtés selon les problèmes de santé qu'ils ont. 23

Tableau 16 : Répartition des enquêtés selon leurs souhaits pour l'amélioration des conditions de travail au CPS. 24

Graphique 8 : Répartition des enquêtés selon les matériels et outils de travail qu'ils souhaitent avoir. 25

2. Analyses et vérifications des hypothèses 25

2.1. Analyses 25

3.2. Vérification des hypothèses 28

CHAPITRE III : DISCUSSION ET PERSPECTIVES 30

1. Discussion 30

2. Perspectives 31

CONCLUSION 35

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 36

ANNEXES ix

Annexe A : Questionnaire d'enquête X

Annexe B : Le Guide d'entretien XIII

Annexe C : La pyramide de MASLOW XIV

Annexe D : Théorie de HERZBERG XV

Annexe E: Théorie X et Y de Mc Gregor XV

TABLE DES MATIERES XV