

Résumé

Cette étude a pour objet d'examiner la relation entre les manifestations de stress psychologique et l'intention comportementale de stabilité chez le personnel de l'Administration Générale de Poste Maroc (AGPM). En nous basant sur une démarche quantitative inspirée du modèle de comportement planifié (Theory of Planned Behavior), nous avons abouti aux résultats suivants: la majorité des sujets ont une intention comportementale d'être stables et de résister aux changements survenus au travail ; la majorité des participants manifestent des traits de *distress* psychologique (stress négatif) ; les sujets présentant des traits d'*eustress* (stress positif) rapportent une tendance vers la stabilité et la résistance des changements, à l'inverse de ceux rapportant des symptômes de *distress* psychologique ; l'intention comportementale de stabilité est faiblement corrélée avec les manifestations de stress psychologique. Dans ce sens, les changements organisationnels fonctionnent à la fois comme générateurs de *distress* pour certains fonctionnaires, et comme stratégies de coping pour certains d'autres.

Mots clés : *Intention ; Comportement ; Stabilité ; Distress ; Eustress.*

Abstract

This study examines the relationship between psychological stress and behavioral intention of stability among the personnel of the General Administration of Morocco Post. Based on a quantitative approach inspired of planned behavior model, the following results reported that: the majority of employees has a behavioral intention to be stable and to resist changes at work; the majority of employees manifested symptoms of psychological distress; subjects with traits of eustress report a tendency towards stability and resistance to changes, unlike those reporting symptoms of psychological distress; also there's a weak correlation between stress and behavioral intention stability. This correlation explain that the organizational changes has two functions, it works as generators of psychological distress, and as coping strategies.

Keywords: *Intention; Behavior; Stability; Distress; Eustress.*

Introduction

Avec la mondialisation et le développement économique, les organismes changent leurs pratiques de travail afin de garder leur capacité concurrentielle. Bien que ces changements visent à réduire le coût économique et humain du travail, ils s'accompagnent par une augmentation des contraintes et des exigences de travail. Chose qui se répercute négativement sur la santé psychologique des employés, en générant des états de stress, de dépression et de troubles psychologiques (Chamberlain & Zika, 1992 ; Ferrie, Shipley, Marmot, Martikainen, Stansfeld, & Smith, 1998, p. 250 ; Bamberger, Vinding, Larsen, Nielsen, Fonager, Nielsen, & Omland, 2012, p. 3-4).

D'après la théorie du comportement planifié le comportement et les réactions de l'individu se déterminent au niveau de son l'intention comportementale. En fait, l'intention à s'engager dans un comportement ou à émettre une réaction se base sur trois déterminants principaux, l'attitude vers le comportement donné, la norme subjective, le contrôle comportementale perçu, tout en relation aux variables modérateurs d'intention comportementale (Ajzen, 2005, p. 126; Fishbein & Ajzen, 2011; Ajzen, 2011 ; Fishbein, Ajzen, Albarracin, & Hornik, 2007). Le concept de l'intention comportementale est employé dans cette étude comme une variable déterminante du stress psychologique. Ainsi, le concept de l'intention comportementale consiste à prédire les l'effet des changements organisationnels sur la manifestation des symptômes de stress (*eustress/distress*) chez la population étudiée.

Dans cette perspective, plusieurs restructurations ont traversé Poste Maroc durant la dernière décennie (5 restructurations entre 2008 et 2013). Cela va à l'encontre des tendances des employés qui expriment leur besoin d'être stables. Cette contradiction pourrait engendrer des effets néfastes sur la santé psychologique des individus (Diaye, Aziza-Chebil, & Delattre, 2012). Autrement dit, les états psychologiques de *distress* (stress négatif) et d'*eustress* (stress positif) sont hypothétiquement expliqués par ladite contradiction entre la prédisposition comportementale de l'individu et le changement dynamique du travail.

Il semble alors que l'état de stress psychologique est hypothétiquement corrélé à la prédisposition comportementale de l'individu face au travail. i.e., une intention comportementale de stabilité (résistance de changement) pourrait être corrélée à un certain type de *stress* (*eustress /distress*), dans le sens où les réactions psychologiques de l'individu, de *distress* ou d'*eustress*, pourraient être définies par une relation typique ou de densité avec

les déterminants de l'action (intention, attitude, normes sociales, contrôle comportemental, etc.).

Cette étude a pour objet d'examiner la prédictibilité de *distress* et d'*eustress* à travers la mesure de l'intention que manifeste le personnel de l'Administration Générale de Poste Maroc (AGPM) face au changement survenu au travail (intention vers la stabilité et la résistance au changement ou l'acceptation du changement). i.e., de savoir à quel niveau une prédisposition de stabilité et de résistance aux changements survenus au travail pourrait être employée comme indicateur de stress (positif ou négatif) chez le personnel de l'AGPM ?

1. Le stress psychologique et l'intention comportementale

1.1. Le stress psychologique

Le stress psychologique au travail impacte à la fois la performance de l'organisme du travail (Barling, Kevin, Kelloway, & Frone, 2005, p. 7) et la santé globale de l'individu (Le Fevre, Matheny, & Kolt, 2003, p. 726 ; Zablocki, 2009, p. 147). Les changements situationnels de leur part influencent l'état psychologique des individus et caractérisent leur stress et leur bien-être psychologique. C'est ce que confirment les résultats de Chamberlain et al (1992) qui rapportent que le bien-être subjectif est susceptible d'être influencé par les changements situationnels (p.113). En effet, Les changements organisationnels successifs ont des conséquences négatives sur la santé psychologique des individus ; ils génèrent les risques psychosociaux et rendent le travail plus contraignant (Diaye & al, 2012, Pp. 30-32).

Le stress soit positif ou négatif est considéré comme une réaction liée à la perception et l'interprétation des *stressors* environnementaux (Le Fevre & al, 2003), à la perception des ressources personnelles et des demandes de l'environnement (Lazarus & Launier, 1978 ; Bamberger & al, 2012), ainsi qu'à l'adaptation ou l'ajustement entre la personne et l'environnement (Edwards, Caplan, & Van Harrison, 1998). i.e., le stress est à la fois situationnel, environnemental et individuel. Il est lié à la vulnérabilité (Chamberlain, & Zika, 1992), les ressources et la perception de l'individu.

Selye (1975) a proposé d'utiliser le concept de stress pour décrire les manifestations liées au symptôme de stress plus que de l'utiliser en tant qu'une réaction envers les influences externes (p. 38). i.e., le stress se traduit à travers les manifestations caractérisant le fonctionnement de l'individu (ou de l'organe) quand il se stimule d'une façon excessive. Plus tard, il a distingué l'*eustress* et le *distress* comme deux composants distincts de stress. A en

croire Selye, l'*eustress* s'accompagne par des manifestations positives au niveau de l'individu (psychosomatiques) et au niveau de son travail (productivité et performance), tandis que le *distress* désigne le stress négatif qui s'installe quand les demandes mettent en branle l'individu et sa capacité à maintenir son équilibre (Le Fevre & al, 2003, p. 728-729).

L'application de la loi « U » de *Yerkes Dodson* dans le management de stress a dénué le stress, en tant que concept, de sa portée cognitive. Le stress a été simplifié dans une relation linéaire S-R postulant que la pression de l'environnement du travail (demandes élevées) se répercute positivement sur la performance des employés (Le Fevre & al, 2003, p. 727). i.e., C'est le stress optimal qui augmente la performance et la productivité des employés. Cette logique managérielle a été largement critiquée puisqu'elle néglige la dimension sociale, cognitive et affective de l'employé.

Lazarus et Launier (1978) ont proposé un modèle qui relie le stress avec le traitement cognitif (évaluation, jugement, pensée, etc.) des stimuli environnementaux. Selon ce modèle, le stress survient quand la personne perçoit et évalue les demandes de la situation (l'environnement) comme étant au-delà de ses propres ressources. Ce déséquilibre subjectif et objectif affecte négativement la santé de l'individu. En effet, les exigences d'adaptation aux stimuli environnementaux pourraient entraîner des conséquences négatives sur l'individu, notamment en cas d'échec de l'action souhaitée. La rupture ou l'échec de la réalisation des demandes internes (objectifs, valeurs, engagements, croyances sociales, etc.) pourra également avoir des conséquences négatives sur l'individu, notamment de stress psychologique (Lazarus & Launier, 1978, p. 296-297).

La conception de Lazarus et Launier donne l'intérêt au déséquilibre cognitif comme indice de la santé négative et de *distress*. Pour le maintien de l'état d'équilibre, ils proposent plusieurs stratégies de coping permettant d'agir sur le déséquilibre entre les demandes de l'environnement et les ressources (demandes) de l'individu (p. 313).

Or, Le stress selon la *Théorie d'Ajustement personne /environnement (P-E fit)* n'est pas défini séparément en termes d'environnement et d'individu, mais plutôt en termes de degré d'ajustement entre les deux. Cette théorie est basée sur trois distinctions majeures : la personne, l'environnement, et le résultat. Dans cette perspective, l'absence d'ajustement entre l'environnement et la personne mène à deux séries de conséquences : l'une concerne la manifestation des traits psychologiques, comportementaux, et physiques de stress. L'autre

renvoie aux stratégies employées pour dépasser l'état d'inadaptation (absence d'ajustement) entre la personne et l'environnement. La stratégie de coping augmente les efforts visant l'amélioration de l'ajustement objectif entre la personne et l'environnement grâce au changement des objectifs de la personne ou de l'environnement. La stratégie de défense permet « *d'améliorer l'ajustement subjectif entre la personne et l'environnement par la distorsion cognitive de la personne subjective ou de l'environnement subjectif (e.g., la répression, projection, déni) sans changement de leurs homologues objectifs* » (Edwards & al, 1998).

Dans un autre contexte, Karasek (1979) a proposé le *Modèle de Management de Stress* (Stress Management Model/ *Job Strain Model*) qui postule que le stress psychologique (*psychological strain*) ne renvoie pas uniquement à l'environnement de travail, mais il est à la fois lié à la charge de travail et à la latitude de décision. La charge de travail est donc considérée comme une force permettant de stimuler l'énergie ou le stress comme réaction (énergie potentielle). La latitude décisionnelle serait la contrainte qui permet de transformer cette énergie potentielle (stress) à une énergie d'action.

Ce modèle propose une mesure externe de stress basée sur la mesure du contenu de travail (*stressors*), en termes de charge de travail, latitude décisionnelle, et du travail stressant (*job strain*). Le travail stressant indique la présence d'une latitude décisionnelle faible face à une charge de travail très élevée (Karasek, 1979, p. 287). Les résultats de ce modèle distinguent quatre types de travail : un travail avec contenu actif (stress positif) caractérisé par la présence d'une charge de travail élevée et d'une latitude décisionnelle élevée ; un contenu de travail moins stressant (stress faible) quand sa latitude décisionnelle est élevée avec une charge faible ; un contenu de travail passif indiquant la présence d'une faible charge de travail et une latitude décisionnelle minimale, et dernièrement un contenu de travail très stressant caractérisé par la présence d'une charge élevée et d'une latitude décisionnelle faible (Karasek, 1979, p. 287).

Ce modèle a ignoré le rôle de l'aspect social (relations, croyances, culture, etc.) et les différences individuelles (pensée, perception, jugement, intelligence, traits de personnalité, etc.) dans la mesure et l'identification des sources de stress au travail. C'est la raison pour laquelle Johnson et Hall (1988) ont intégré le composant de soutien social en tant qu'un construit traduisant l'aide et la reconnaissance des collègues et du supérieur hiérarchique.

Dans ce cadre, le stress psychologique renvoie à l'ensemble des changements (réactions) que produit l'interaction entre les déterminants de l'individu et les composants de son environnement de travail. Le stress est donc lié à l'état de sur-stimulation des mécanismes « psychologiques » (affectifs, cognitifs et comportementaux) visant l'adaptation de l'individu aux exigences et aux contraintes de son travail.

Alors le stress se conçoit comme un processus qui pourra indiquer l'état de *distress* ou d'*eustress*.

Figure 1 : Illustration du concept de stress psychologique



« Source : auteur »

L'*eustress* désigne le cas de stress positif qui s'accompagne par des manifestations positives au niveau de l'individu (psychosomatiques), ainsi qu'au niveau de son travail (e.g., motivation, engagement, efficacité, etc.). Toutefois, le *distress* indique la présence d'un état de stress négatif, où les demandes pèsent sur la capacité et l'énergie de l'individu à maintenir son équilibre (Le Fevre & al, 2003).

1.2. L'intention comportementale

Selon Bourlourd l'intention est une tendance qui s'accompagne de conscience et même d'effort. Cette tendance désigne l'association d'un ensemble de déterminants de la structure de pensée, entre autres les schèmes¹ et les thèmes². L'intention « *Est une forme dynamique plurivalente, abstraite innée et pourtant réelle (instinct) ou acquise (habitude), qui détermine directement ou indirectement un acte, directement quand elle le conduit et s'y inscrit et indirectement quand elle l'inspire ou le finalise* » (cité dans Poumier, 1955).

¹ Les schèmes déterminent la structure de la pensée, ils en dessinent les articulations temporelles (Poumier, 1955).

² Les thèmes donnent aux choses leur sens et leur valeur. Ils constituent sous le nom de besoins, désirs, aversions, les bases de la vie affective (Poumier, 1955).

Kurt Lewin (1946) lors de l'explication du quotient de Zeigarnik a indiqué que « l'intention (I) d'atteindre un certain but (G) (d'exécuter une action conduisant à G), correspond à une tension (t) dans un système (SG) à l'intérieur de la personne t(SG) ». C'est la tendance de la locomotion vers le G et de s'étendre aux systèmes voisins (Pp. 69, 80). Pour lui, l'effet d'une intention est équivalent à la création d'une tension personnelle interne. Cette explication implique que le système de tension provoquant chez l'individu une force au niveau de la pensée (intention) à soumettre en action, et de décharger le contenu de cette force, dont sa valeur rend $F = 0$ (terminer le rappel des tâches ou des besoins) (Kurt, 1964, Pp. 69-80, 87, 88).

Dans un autre contexte, la théorie du comportement planifié (*Theory of Planned Behavior / TPB*) conçoit l'intention comportementale (*Behavioral Intention / BI*) comme étant la déclaration explicite de la personne de s'engager dans un comportement donné, en fonction d'empressement à performer ce comportement (Fishbein & Ajzen, 2011, p. 39 ; Ajzen, 2011, p. 1114).

Selon la *TPB*, l'attitude, les normes subjectives, le contrôle comportemental perçu, ainsi que le contrôle comportemental actuel, constituent les socles fondamentaux de l'intention comportementale et du comportement (Ajzen, 2005, p. 126; Fishbein & Ajzen, 2011, p. 40; Ajzen, 2011, p. 1121) bien que l'intention et le comportement de l'individu soient basés sur l'ensemble de ses croyances : croyances comportementales, croyances de contrôle, et croyance normative. Par conséquent, les études menées dans ce cadre affirment que la mesure « directe » (explicite) de *BI* permet de prédire le comportement avec une corrélation moyenne de .47 (Fishbein & Ajzen, 2011, p. 48; Ajzen, 2005, p. 101).

- Le terme attitude « réfère à l'évaluation d'un objet, concept ou comportement en dimension de faveur ou défaveur, bon ou mauvais, aimé ou non aimé » (Ajzen & Fishbein, 2000, p. 3 ; Ajzen, & Fishbein, 1977). Elle comporte des composants cognitifs, conatifs et affectifs (Ajzen & Fishbein, 1969, p. 405).
- La norme subjective (*SN*) correspond à la force de référence sociale de l'individu. Le *SN* est déterminé par les croyances normatives et la motivation à se mettre en action. (Ajzen & Driver, 1991, p. 2)
- Le contrôle comportemental perçu (*PBC*) est la capacité perçue d'exécuter un comportement et d'attendre un résultat (Ajzen & Driver, 1991, p. 188).

- Le contrôle comportemental actuel (*ABC*) fonctionne comme modérateur de l'effet de l'intention sur le comportement (Bamberg & al, 2003, p. 12).

Malgré que la *TPB* a eu un succès énorme s'instaurant comme une référence essentielle dans la prédiction du comportement, elle a toujours été critiquée à cause de ses limites fondamentales. La première limite c'est qu'elle ne permet de prédire le comportement qu'à un degré moyen de moins de 50% (Giger, 2008, p. 118), sans aucune explication de la variance. La deuxième limite c'est qu'elle procède par la mesure explicite de l'intention comportementale qui est, au contraire, considérée comme un processus implicite. i.e., la déclaration explicite de l'intention à s'engager dans une action donnée exerce un effet *implémentionnel* sur l'intention implicite, ainsi qu'elle fonctionne comme une forme d'engagement envers l'atteinte du but (Orbeil, Hodgldns, & Sheeran, 1997 ; Gollwitzer, 1999).

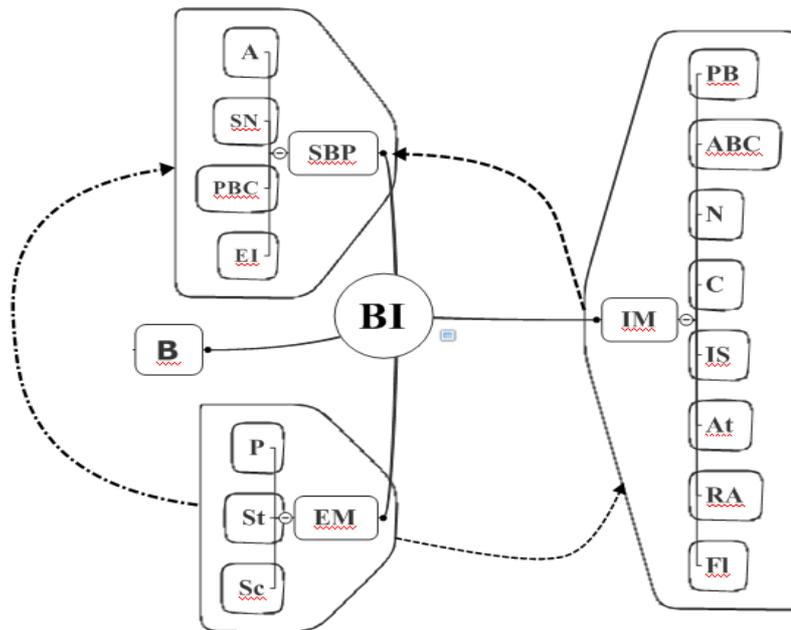
1.3. L'intention comportementale (Modèle théorique proposé)

Ce modèle est une reformulation de la théorie du comportement planifié (*TPB*) (Ajzen, 1991). Il se base sur l'intégration des composants de la théorie du champ et des critiques adressées au modèle de la *TPB*, notamment par Orbeil et al (1997) et Gollwitzer (1999). L'objectif de cette proposition est d'atteindre un degré de prédictibilité du comportement plus fiable.

Cette construction hypothétique est basée sur un postulat fondamental qui conçoit le comportement comme étant le résultat authentique du système intentionnel. i.e., l'intention est un système délibérationnel (*deliberational system*) conduisant les actions et les réactions comportementales (conscientes) de l'individu. Toutefois, l'intention selon la *TPB* n'est plus qu'une explication symptomatique envers l'engagement dans un comportement donné, cette explication fonctionne en tant qu'un engagement explicite (Gollwitzer, 1999).

Selon cette conception, l'intention est considérée comme un système déterminant du comportement à travers la délibération d'un ensemble de composants intentionnels :

Figure 2 : modèle (hypothétique) de l'intention comportementale



« Source : auteur »

1. La prédisposition schématique-comportementale (*SBP*) : Ce construit est inspiré du modèle de la *TPB*. L'attitude (*A*), les normes subjectives (*SN*), le contrôle comportemental perçu (*PBC*), et l'intention explicite (*EI*) en constituent les principaux composants.
2. Les modérateurs d'implémentation (*IM*) désignent les facteurs agissant sur le rapport intention-situation. Ils englobent l'ensemble de sous-composants :
 - Le comportement passé (*PB*) renvoie à l'habitude qui est le meilleur prédicteur du comportement pour les personnes qui n'ont pas une intention comportementale implémentée (Orbeil & al, 1997 ; Gollwitzer, 1999) ;
 - Le contrôle comportemental actuel (*ABC*), selon la *TPB*, renvoie à une condition à laquelle se plie un individu disposant de la capacité, des ressources, et d'autres prérequis demandés pour effectuer un comportement donné (Bamberg, Ajzen, & Schmidt, 2003) ;
 - La fluidité (*FI*) est un « facteur déterminant de la rapidité d'égalisation de tension avec les systèmes voisins », elle est liée à la fatigue et l'irréalité (Kurt, 1964) ;

- L'intensité du besoin (*N*) renvoie à l'intensité et la puissance du besoin exprimées par la personne afin d'atteindre un but donné (Kurt, 1964) ;
 - Le degré de conscience (*C*) élevée peut mieux prédire le comportement (actuel) que la conscience faible (Gollwitzer, 1999 ; Ajzen, Czasch, & Flood, 2009) ;
 - L'attachement au résultat (*RA*) est le degré d'un attachement émotionnel au résultat qui oriente les schèmes et les stratégies de réponses face aux stimuli situationnels (Kurt, 1964) ;
 - L'automatisme (*At*) renvoie à l'auto-traitement assimilé des stimuli. Elle est caractérisée par le manque de contrôle conscient (Kruglanski, Pierro, Higgins, & Capozza, 2007), ainsi que le déploiement d'une action qui fait appel à moins de ressources cognitives (Gollwitzer, 1999) ;
 - La stabilité de l'intention explicite (*IS*) désigne le degré de persistance de l'intention qu'explicite l'individu.
3. Les modérateurs exceptionnels (*EM*) : réfèrent à la distraction exercée par des variables imprévues, des composantes et des caractéristiques situationnelles non délibérées. En effet, Diverses exceptions personnelles (*P*), situationnelles (*St*) et sociales (*Sc*) peuvent modérer la mise en action de l'intention comportementale de l'individu.
4. L'investigation de ce modèle nécessite une application longitudinale permettant de mesurer l'impact de chaque composant, ainsi que d'identifier les modérateurs exceptionnels et leur impact sur l'intention et le comportement. $B \propto BI \propto SBP + IM (EM)$.

Ce modèle est une proposition inscrite dans la perspective d'élaboration d'une formule permettant de bien prédire le comportement grâce au calcul des trois composants intentionnels.

A la lumière de ce modèle hypothétique, on peut définir l'intention comportementale en tant qu'un construit psychique plurivalent. Il associe l'attitude, la norme subjective, le contrôle comportemental perçu, et la déclaration intentionnelle directe, tout en interagissant avec les modérateurs d'implémentation et exceptionnels de la situation donnée.

1.4. La notion de stabilité

D'après Kurt Lewin (1964), elle correspond à la résistance traduisible par l'atteinte des mêmes effets, en dépit des modifications que pourraient subir les conditions. Alors la résistance de changement « *reliant le degré affectif de constance à l'intensité des forces ...* » (Pp. 244, 245). i.e., la stabilité ou la résistance au changement ne se prouve pas uniquement par la simple conduite de groupe, non plus par la force du changement, mais par l'adéquation entre le degré affectif de constance et les forces d'un changement.

Dans un autre contexte, Lugan (2010) explique que la mise en place des salariés face aux situations de travail nouvelles se traduit systématiquement par le déséquilibre et l'instabilité du système physique, affectif, et rationnel. En effet, les dimensions de l'individu fonctionnent comme des systèmes de filtrage qui s'impliquent systématiquement dans le traitement des demandes et la coordination des actions (opposer, éviter, résister ou d'intégrer un changement), afin d'assurer l'équilibre et la stabilité de l'individu (Lugan, 2010).

On peut déduire que la stabilité renvoie à l'ensemble des propriétés (stratégie, tactique, schème, etc.) psychologiques ne promouvant pas l'adaptation au changement qui se fait aux dépens des systèmes de constance (techniques, organisationnels, etc.). Cela est dû à leur acquisition et intégration de l'ensemble des expériences, des émotions, et des croyances. A cet égard, la stabilité relève de la résistance que manifestent les employés envers les changements survenus au niveau des normes qui fixent le cadre du travail.

2. Méthode et hypothèses de recherche

2.1. Hypothèses

H1. Le personnel de l'AGPM aurait l'intention d'être stable (il tend vers la stabilité) et crée une forte résistance face aux changements organisationnels (changement de poste, changement d'emploi, changement technique, voire le changement du lieu de travail).

H2. La manifestation des traits de stress chez le personnel de l'AGPM dépendrait de son intention comportementale de stabilité et de résistance au changement.

2.2. Contexte et méthode

L'étude s'est effectuée au sein de l'AGPM (Barid Al Maghrib) pendant une période de préparation au changement, i.e., quand le changement prévisible s'est érigé en sujet de débat entre les employés et les groupes syndicaux.

La population interrogée a été exposée à une série d'affirmations qui portent sur les dispositions que pourrait recevoir un scénario de changement probable.

2.3. Les participants

L'échantillon est composé de 116 sujets de l'AGPM, dont 38 des non cadres, 44 des cadres et 27 des cadres dirigeants. Il englobe 56 femmes et 44 hommes, avec un âge moyen de 37 ans et une ancienneté moyenne de 13 ans.

Tableau I : Caractéristiques de l'échantillon de l'étude.

Age	Sexe	Ancienneté
18,5% de 20 et 30 ans	56% femmes	21,1% de moins de 5 ans
38% de 30 à 40 ans	44% hommes	17,4% de 5 ans à 10 ans
33,3% de 40 à 50 ans		13,8% de 10 ans à 15 ans
10,2% de plus de 50 ans		21,1% de 15 ans à 20 ans
		26,6% de plus de 20 ans

« Source : auteur »

2.4. Les outils de mesure

Deux échelles de mesure ont été élaborées pour mesurer les variables de notre étude.

L'Echelle de Mesure de l'Intention Comportementale de Stabilité (EMICS) contient 38 affirmations ordonnées selon une échelle de 7 points variant de l'extrême positif à l'extrême négatif (e.g., extrêmement d'accord - extrêmement désaccord, extrêmement nouvelle – extrêmement habituelle, etc.), avec un degré de fiabilité de $\alpha = .49$.

L'échelle de mesure des traits de stress (EMTS) est une échelle élaborée dans le but de mesurer les traits de *distress* et d'*eustress* chez le personnel de l'AGPM. Elle rapporte un coefficient alpha de Cronbach de $\alpha = .73$, ainsi qu'elle est corrélée avec la version française de JCQ de Karasek à un degré de $r = .80$.

Cette échelle regroupe 12 items ordonnés selon un intervalle de 7 points variant entre l'extrême positif et l'extrême négatif, mesurant les manifestations psychologiques positives ou négatives. e.g., les réactions d'hypertension, les erreurs de travail, etc.

3. Résultats

3.1. Résultats d'analyse descriptive

Les résultats concernant la première hypothèse montrent que 54% de participants ont une intention vers la stabilité, tandis que 46% présentent une intention vers la dynamisation et l'acceptation de nouvelles situations de travail. i.e., plus que la moitié du personnel de l'AGPM dispose d'une intention de stabilité et de résistance face aux changements survenus au travail.

En outre, la mesure du stress psychologique montre qu'il y'a un pourcentage de 63% des sujets qui présentent des traits de *distress* et 37% des sujets présentant des traits d'*eustress*. Ces résultats confirment bien la pertinence de *H1* stipulant que *le personnel de l'AGPM aurait l'intention d'être stable et de résister aux changements organisationnels*.

3.2. Résultats d'analyse corrélacionnelle

Le test de corrélation linéaire *r* de *Pearson* montre qu'il y'a un coefficient de corrélation de .11 entre l'intention comportementale de stabilité et le *distress/eustress*. Cette corrélation est significative à un seuil de $p > .05$. Ces résultats confirment la validité de l'hypothèse *H2* qui stipule la dépendance des traits de stress psychologique à la présence d'une intention comportementale de stabilité.

Il paraît également que l'intention comportementale de stabilité est fortement corrélée avec l'intensité de besoin .83 et l'intention explicitée .66 à un seuil de significativité de $p < .05$ (tableau I).

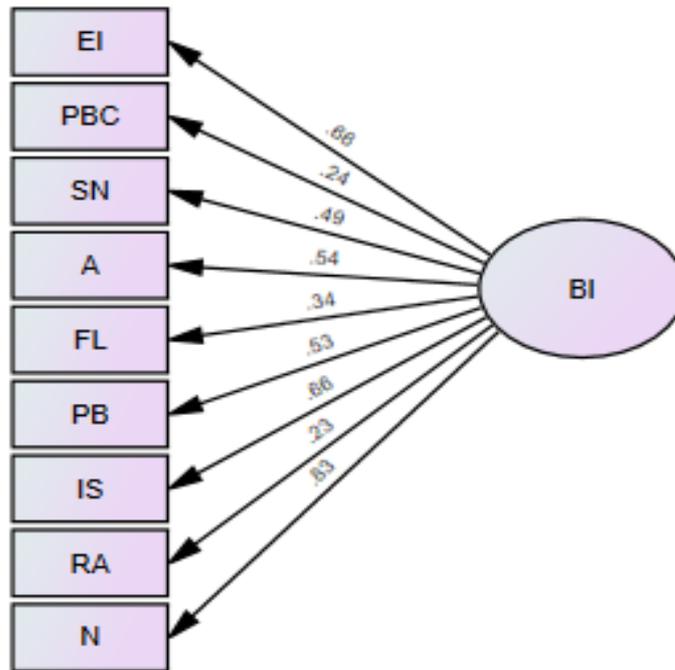
Tableau I : Matrice des corrélations entre l'intention comportementale de stabilité et ses composantes modèle

Corrélation de Pearson	N	RA	IS	PB	FL	A	SN	PBC	EI
BI	.839**	.236*	.663**	.534**	.343**	.548**	.491**	.244**	.664**

**corrélation significative à .01 *corrélation significative à .05

« Source : auteur »

Figure 3 : modèle de l'intention comportementale (Modèle retenu)



« Source : auteur »

Les résultats mentionnés dans le tableau II montrent que les sujets qui manifestent des traits de *distress* ne souhaitent pas rester dans leurs situations de travail actuelles avec une corrélation négative de -0.22 significative à $p < .05$, ainsi qu'il y a une corrélation de $.26$ significative à $p < .01$ entre la présence des traits de *distress* et l'item concernant l'insuffisance de l'aide perçue pour l'adaptation aux exigences de la situation objet de changement.

Tableau III : matrice de corrélation entre stress psychologique et certaines composantes de BI de stabilité.

Composantes intentionnelles	Stress	
	Corrélation de Pearson	Sig. (bilatérale)
Pour moi, rester dans la situation actuelle est (agréable)	-,226*	,016
Je peux facilement apprendre l'utilisation des nouveaux outils techniques adoptés	,111	,243

insuffisance de l'aide perçue	,268**	,004
je suis devenu moins ambitieux	-,163	,087
Mon supérieur m'encouragera à m'intégrer dans cette situation	-,219*	,020
Je ne souhaite jamais avoir un changement comme celui qui a précédé	,188*	,047

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral). * La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

« Source : auteur »

L'absence d'une différence significative entre les sujets présentant des traits de *distress* et *d'eustress* en ce qui concerne leur intention, peut être expliquée par le fait que les sujets en situation de *distress* ne résistent pas au changement. Au contraire, ils l'intègrent et perçoivent la situation objet de changement comme positive et désirable, car il y'a une corrélation de .22 significative à $p < .05$ entre les traits de *distress* et l'agréabilité de changer leur situation de travail. A l'inverse, les sujets présentant des traits d'*eustress* semblent très satisfaits par rapport à leurs situations de travail actuelles, par conséquent ils résistent au changement et tendent vers la stabilité.

Les sujets en situation de *distress*, même s'ils disposent d'une perception positive envers la situation objet de changement (intention comportementale de changement), ne perçoivent pas le soutien nécessaire pour s'adapter aux exigences de la situation objet de changement puisqu'il y'a une corrélation de .26 significative à $p < .01$ entre l'absence de l'aide nécessaire pour l'adaptation aux exigences de la situation de changement et le *distress*.

4. Discussion

Les résultats atteints grâce à l'application de l'échelle de mesure de l'intention comportementale de stabilité et l'échelle de mesure des traits de *distress* et d'*eustress* permettent de dire qu'il y a un pourcentage de 54% des sujets ayant une intention comportementale de stabilité, ainsi qu'il y a un pourcentage de 63% sujets présentant des traits de *distress*. Malgré ce constat, le caractère de stabilité ne permet pas de prédire le *distress* ou l'*eustress* psychologique au travail dans la mesure où le coefficient de corrélation entre l'intention comportementale de stabilité et le *distress* n'est pas significatif.

La corrélation obtenue entre l'intention comportementale de stabilité et le *distress* psychologique va dans le sens de celle de Vandenberghe, De Keyser, Vlerick, et D'hoore (2001) qui montrent qu'il y'a une corrélation de .13 entre les changements organisationnels et le stress. Cependant, cette corrélation va à l'encontre de celle de Chamberlain et Zika (1992) qui montrent qu'il y'a une corrélation de .79 entre la stabilité et le bien-être psychologique.

Cette variation trouve son explication par le fait que la variable de stabilité a été entreprise dans l'étude de Chamberlain et Zika (1992) en tant que caractère situationnel (absence de changement). À l'inverse, ladite variable a été entreprise, dans cette étude, en tant que caractère personnel (intention et prédisposition comportementale). i.e., la stabilité comme caractère situationnel est fortement corrélée avec le bien-être psychologique (Chamberlain & Zika, 1992), pourtant la stabilité en tant que caractère personnel (intention comportementale) est proportionnellement corrélée avec le *distress* psychologique.

La corrélation entre les deux variables de l'étude (l'intention comportementale de stabilité et le *distress*) est très faible en comparaison avec les études menées dans le cadre de la *TPB*, la corrélation moyenne entre l'intention et le comportement (explicite), comme le montre l'analyse des corrélations de 16 études, est de .47 (Fishbein & Ajzen, 2011 ; Ajzen, 2005). Une autre étude a montré qu'il y'a une corrélation de .72 entre l'intention des individus de fumer marijuana et leur comportement réel. (Ajzen, 2005).

Simultanément, les résultats de cette étude confirment que les employés manifestent une intention de stabilité et de résistance quand le changement est jugé négatif ou menaçant, et en tant qu'un challenge quand ils anticipent les effets positifs du changement (Le Fevre & al, 2003). Cela va dans le sens du résultat de la première hypothèse qui montre que plus que la majorité des sujets étudiés ont une *BI* de stabilité.

Les changements organisationnels ont deux fonctions psychologiques contradictoires. D'une part, ils sont des facteurs de *distress* psychologique (Diaye & al, 2012 ; Chamberlain & Zika, 1992), notamment chez les sujets manifestant une intention comportementale de stabilité. D'autre part, ils sont des stratégies comportementales de coping (Lazarus & Launier, 1978 ; Edwards & al, 1998) consistant à faire face au *distress* psychologique chez les sujets manifestant une intention comportementale de changement.

Finalement, l'étude confirme que le caractère de stabilité, en tant qu'intention et prédisposition psychologique, n'est qu'un faible prédicteur des manifestations psychologiques

de *distress* et *d'eustress*. i.e., l'intention comportementale de stabilité est à la fois partagée avec les sujets qui manifestent des traits *d'eustress* et de *distress*. En effet, les changements organisationnels à l'AGPM fonctionnent à la fois comme générateurs de *distress* pour certains fonctionnaires et également comme stratégies de coping pour certains d'autres.

Conclusion

Les résultats de cette étude suggèrent que la majorité du personnel de l'AGPM a une intention comportementale d'être stable et de résister aux changements organisationnels. En outre, la majorité des sujets étudiés manifestent des traits de *distress*. Ainsi qu'il y'a une relation importante entre le stress/*eustress* et l'intention comportementale de stabilité. En l'occurrence l'intention comportementale de stabilité exerce un effet important sur la manifestation des traits de *distress* psychologique.

Ce travail de recherche constitue un levier important pour l'étude et la compréhension du fonctionnement des changements organisationnels et leur rapport avec la variable de stress psychologique. Il permet également aux intervenants organisationnels de prendre conscience du rôle des changements dans le contexte organisationnel. Finalement, les résultats de cette étude fournissent des éléments assez importants pour la l'accompagnement des changements afin de préserver l'adaptabilité et l'équilibre psychologique des fonctionnaires, en favorisant la rentabilité et la performance au travail.

Parmi les limites de cette étude, il n'y a pas eu une application longitudinale permettant de bien vérifier la relation entre la *BI* de stabilité et le stress psychologique. Ainsi, elle n'a pas permis de confirmer ou d'infirmer le modèle proposé pour la prédiction du comportement et de mettre en place une formule du calcul de la relation intention-comportement.

Déclaration de liens d'intérêts

L'auteur déclare ne pas avoir de liens d'intérêts.

RÉFÉRENCES

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, personality, and behavior*. McGraw-Hill Education (UK).
- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: reactions and reflections. *Psychology & health*, 26(9), 1113-1127. <https://doi.org/10.1080/08870446.2011.613995>
- Ajzen, I., & Driver, B. L. (1991). Prediction of leisure participation from behavioral, normative, and control beliefs: An application of the theory of planned behavior. *Leisure sciences*, 13(3), 185-204. <https://doi.org/10.1080/01490409109513137>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1969). The prediction of behavioral intentions in a choice situation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 5(4), 400-416. [https://doi.org/10.1016/0022-1031\(69\)90033-X](https://doi.org/10.1016/0022-1031(69)90033-X)
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84, 888-918. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.84.5.888>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2000). Attitudes and the attitude-behavior relation: Reasoned and automatic processes. *European review of social psychology*, 11(1), 1-33. <https://doi.org/10.1080/14792779943000116>
- Ajzen, I., Czasch, C., & Flood, M. G. (2009). From Intentions to Behavior: Implementation Intention, Commitment, and Conscientiousness. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(6), 1356-1372. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2009.00485.x>
- Bamberg, S., Ajzen, I., & Schmidt, P. (2003). Choice of travel mode in the theory of planned behavior: The roles of past behavior, habit, and reasoned action. *Basic and applied social psychology*, 25(3), 175-187. https://doi.org/10.1207/S15324834BASP2503_01
- Bamberger, S. G., Vinding, A. L., Larsen, A., Nielsen, P., Fonager, K., Nielsen, R. N., ... & Omland, Ø. (2012). Impact of organisational change on mental health: a systematic review. *Occupational and environmental medicine*, 69(8), 592-598. <http://dx.doi.org/10.1136/oemed-2011-100381>
- Barling, J., Kevin. Kelloway. E, Frone Michael R. (2005). *Handbook of Work Stress*. Sage. London.
- Chamberlain, K., & Zika, S. (1992). Stability and change in subjective well-being over short time periods. *Social indicators research*, 26(2), 101-117. <https://doi.org/10.1007/BF00304394>
- Diaye, M. A., Aziza-Chebil, A., & Delattre, E. (2012). Changements au sein des entreprises et risques psychosociaux pour les salariés. *Centre d'analyse stratégique* (No. 12-11).
- Edwards, J. R., Caplan, R. D., & Van Harrison, R. (1998). Person-environment fit theory. *Theories of organizational stress*, 28, 67.
- Ferrie, J. E., Shipley, M. J., Marmot, M. G., Martikainen, P., Stansfeld, S. A., & Smith, G. D. (1998). Job insecurity in white-collar workers: Toward an explanation of association with health. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 26. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.26>

- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2011). Predicting and changing behavior: The reasoned action approach. Taylor & Francis.
- Fishbein, M., Ajzen, I., Albarracín, D., & Hornik, R. (2007). A reasoned action approach: Some issues, questions, and clarifications. *Prediction and change of health behavior: Applying the reasoned action approach*, 281-295.
- Giger, J. C. (2008). Examen critique du caractère prédictif, causal et falsifiable de deux théories de la relation attitude-comportement: la théorie de l'action raisonnée et la théorie du comportement planifié. *L'année Psychologique*, 108(1), 107-131.
- Gollwitzer, P. M. (1999). Implementation intentions: strong effects of simple plans. *American psychologist*, 54(7), 493. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.54.7.493>
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health*, 78(10), 1336-1342. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kruglanski, A. W., Pierro, A., Higgins, E. T., & Capozza, D. (2007). "On the Move" or "Staying Put": Locomotion, Need for Closure, and Reactions to Organizational Change. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(6), 1305-1340. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2007.00214.x>
- Kurt, L. (1964). Psychologie dynamique : les relations humaines.
- Lazarus, R. S., & Launier, R. (1978). Stress-related transactions between person and environment. In *Perspectives in interactional psychology* (pp. 287-327). Springer US. https://doi.org/10.1007/978-1-4613-3997-7_12
- Le Fevre, M., Matheny, J., & Kolt, G. S. (2003). Eustress, distress, and interpretation in occupational stress. *Journal of Managerial psychology*, 18(7), 726-744. <https://doi.org/10.1108/02683940310502412>
- Lugan, J. P. (2010). Le changement sans stress. Paris: Ed d'organisation.
- Orbeil, S., Hodgkins, S., & Sheeran, P. (1997). Implementation intentions and the theory of planned behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23(9), 945-954. <https://doi.org/10.1177/0146167297239004>
- Poumier, P. (1955). Burloud et la psychologie des tendances. In *Annales de Bretagne* (Vol. 62, No. 1, pp. 1-32). Persée-Portail des revues scientifiques en SHS.
- Selye, H. (1976). The stress concept. *Canadian Medical Association Journal*, 115(8), 718.
- Vandenberghe, C., De Keyser, V., Vlerick, P., & D'hoore, W. (2001). Changements organisationnels, stress des employes et satisfaction des clients: emergence du concept de flexihealth.
- Zablocki, B. (2009). Du stress au bien-être et à la performance. Edipro. Liège Belgique. <http://www.psychologuedutravail.com/psychologie-du-travail/modele-de-karasek/> (consulté le 13 Avril 2015)