

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction générale .....	7
-----------------------------	---

### *Première partie*

### **La santé au travail**

#### CHAPITRE I

<b>La Santé à l'épreuve du travail .....</b>	<b>15</b>
La notion de travail .....	15
<i>La place du travail dans la société .....</i>	<i>15</i>
<i>La valeur du travail en France .....</i>	<i>16</i>
<i>La place des individus au travail en France, une singularité culturelle .....</i>	<i>17</i>
Les liens étroits entre le travail et la santé .....	18
<i>La qualité de vie au travail .....</i>	<i>18</i>
<i>Le travail, constructeur de santé .....</i>	<i>18</i>
<i>La santé au travail, un enjeu économique et stratégique pour les entreprises .....</i>	<i>19</i>
<i>La santé au travail, les changements organisationnels facteurs de pénibilité .....</i>	<i>20</i>
<i>Santé et parcours professionnels .....</i>	<i>21</i>
La santé à l'épreuve des conditions de travail .....	22
<i>Les conditions de travail .....</i>	<i>22</i>
<i>Les éléments constitutifs de la situation de travail .....</i>	<i>23</i>
<i>Les principaux facteurs portant atteinte à la santé au travail .....</i>	<i>24</i>
<i>Les conditions d'exercice du travail en France et en Europe .....</i>	<i>25</i>
<i>La situation en France .....</i>	<i>26</i>
<i>L'évolution des conditions de travail en Europe .....</i>	<i>26</i>
L'interrogation du RPSO dans la cinquième enquête européenne sur les conditions de travail .....	28
<i>Une intensification du travail révélée .....</i>	<i>28</i>
<i>L'exposition des travailleurs européens au RPSO .....</i>	<i>29</i>
<i>L'intensité de travail et le temps de travail .....</i>	<i>29</i>
<i>Les exigences émotionnelles .....</i>	<i>29</i>
<i>Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre .....</i>	<i>29</i>
<i>Conflit de valeur ou conflit éthique .....</i>	<i>29</i>
<i>Rapports sociaux au travail .....</i>	<i>30</i>
<i>Insécurité de la situation de travail .....</i>	<i>30</i>

La politique de santé et de sécurité au travail en entreprise.....	31
<i>La gestion de la santé et de la sécurité au travail en entreprise</i> .....	31
<i>Incitations et obstacles dans la gestion de la SST en entreprise</i> .....	31
<i>Les perspectives en France en matière de santé au travail</i> .....	32
L'analyse du lien entre santé et travail.....	33
<b>Synthèse du chapitre I</b> .....	36

CHAPITRE II

<b>Santé mentale et santé psychologique : modèles, constats et définitions</b> .....	37
La santé mentale.....	37
<i>Une conception bipolaire de la santé mentale</i> .....	37
<i>Le modèle de Labelle et al.</i> .....	38
<i>Le modèle de Keyes et Lopez</i> .....	39
<i>L'hypothèse d'une tridimensionnalité dans la santé mentale</i> .....	41
<i>Le modèle de Kovess-Masfety et al.</i> .....	41
<i>Vers le modèle d'un double continuum de la santé mentale</i> .....	42
<i>Un modèle à double continuum de la santé mentale : santé mentale positive/ santé mentale négative et absence de maladie mentale/présence de maladie mentale</i> .....	43
<i>Similitudes et divergences entre les différentes conceptions de la santé mentale</i> .....	45
<i>La nécessité d'un travail de définition de la santé mentale</i> .....	45
<i>L'aspect positif de la santé mentale : le bien-être psychologique</i> .....	45
<i>L'aspect négatif de la santé mentale : la détresse psychologique</i> .....	46
<i>Les troubles mentaux ou psychiatriques, composante de la santé mentale</i> .....	47
<i>Les liens entre le bien-être psychologique et la détresse psychologique</i> .....	47
<i>La santé mentale : un processus dynamique</i> .....	48
<i>Tentative de définition opérationnalisable de la santé mentale</i> .....	49
<i>Schéma de la santé tridimensionnelle</i> .....	49
La santé psychologique.....	50
<i>Le Bien-être</i> .....	50
<i>L'Eudémonisme</i> .....	51
<i>L'Hédonisme</i> .....	51
<i>Le bien-être psychologique</i> .....	52
<i>Le bien-être social</i> .....	53
<i>La perspective du bien-être psychologique de Massé et al., intégratrice du fonctionnement psychologique et social</i> .....	54
<i>Le bien-être subjectif</i> .....	55
<i>La satisfaction avec la vie</i> .....	56
<i>Les affects</i> .....	58
<i>Liens entre bien-être psychologique et bien-être subjectif</i> .....	60
<i>La détresse psychologique</i> .....	61
La santé psychologique au travail.....	62
<i>Des démarches fragiles de conceptualisation du bien-être au travail</i> .....	63
<i>L'adaptation de l'approche de Massé dans le cadre du travail</i> .....	65
<i>Le bien-être au travail : des besoins individuels, des attentes collectives, un contexte organisationnel</i> .....	66
<i>L'absence de cadre théorique satisfaisant de la santé psychologique au travail</i> .....	69
<b>Synthèse chapitre II</b> .....	71

Deuxième partie  
Le risque psycho-socio-organisationnel

## CHAPITRE III

<b>Le risque psycho-socio-organisationnel: délimitation conceptuelle</b> .....	75
Du RPS au risque psycho-socio-organisationnel (RPSO) .....	75
<i>Un manque de consensus autour d'une appellation générique: le risque psychosocial</i> .....	75
<i>La notion de risque</i> .....	77
<i>Un couple probabilité d'occurrence/gravité des conséquences</i> .....	77
<i>Le RPSO, un risque professionnel particulier</i> .....	77
<i>Un risque au centre d'interactions multiples</i> .....	78
<i>Un système psycho-socio-organisationnel au cœur du risque</i> .....	81
<i>Une tentative de définition du risque psycho-socio-organisationnel (RPSO)</i> .....	83
<i>Des enjeux sociétaux forts associés au RPSO</i> .....	84
Les perturbations psycho-socio-organisationnelles .....	85
<i>Des perturbations PSO particulières et spécifiques</i> .....	85
<i>Une multi-factorialité du RPSO difficile à aborder</i> .....	87
<i>Définition des perturbations psycho-socio-organisationnelles</i> .....	88
Les conséquences du RPSO .....	88
<i>Situation en France et en Europe</i> .....	88
<i>Conséquences du RPSO sur la santé des individus</i> .....	89
<i>Conséquences sur la santé mentale</i> .....	90
<i>Conséquences sur la santé physique</i> .....	92
<i>Conséquences sur l'entreprise</i> .....	93
<i>Conséquences sur la société</i> .....	94
<b>Synthèse chapitre III</b> .....	96

## CHAPITRE IV

<b>L'évaluation du risque psycho-socio-organisationnel: les principaux modèles de tensions au travail</b> .....	97
Le modèle Karasek et Theorell .....	97
<i>Émergence d'un modèle bidimensionnel: demande psychologique et contrôle</i> .....	97
<i>Un modèle tridimensionnel: demande, contrôle, soutien</i> .....	99
<i>L'équilibre, une notion centrale du modèle</i> .....	99
<i>L'outil proposé par Karasek et Theorell: le Job Content Questionnaire</i> .....	100
Le modèle de Siegrist: <i>Effort-Reward-Imbalance</i> .....	101
<i>Un déséquilibre entre efforts et récompenses</i> .....	101
<i>La prise en compte du surinvestissement</i> .....	101
<i>L'outil proposé par Siegrist</i> .....	102
<i>Le système psycho-socio-organisationnel au cœur des modèles</i> .....	103
Le modèle <i>job demands-resources</i> (JD-R): vers une vision intégratrice de l'environnement psycho-socio-organisationnel .....	103
<i>Cadre général</i> .....	103
<i>Les deux composantes du modèle: exigences et ressources du travail</i> .....	104

Les exigences du travail .....	104
Les ressources du travail .....	105
Les deux processus psychologiques attenants au modèle JD-R:	
processus énergétique et motivationnel .....	105
Le processus énergétique du modèle JD-R .....	106
Le processus motivationnel du modèle JD-R .....	106
Les liens étroits entre les exigences et ressources d'un contexte spécifique .....	107
Des exigences et des ressources en interaction .....	107
La recherche d'équilibre entre exigences et ressources .....	108
Le modèle JD-R: cadre d'analyse des déséquilibres psycho-socio-organisationnels ..	109
Le manque de ressources comme principal déterminant du déséquilibre? .....	109
Les exigences du travail comme défis positifs aux salariés? .....	110
La nécessité d'une vision simultanée des exigences et des ressources dans l'analyse des déséquilibres psycho-socio-organisationnels .....	110
Quid de la prise en compte des caractéristiques individuelles dans le modèle JD-R ..	111
Les ressources personnelles, les exigences et les ressources du travail .....	111
L'émergence du modèle ressources-experiences-demands (RED) .....	112
Le modèle de la santé psychologique au travail de Boudrias et al. ....	112
Vers une démarche intégratrice des déterminants organisationnels plutôt qu'attributive de causes personnifiées aux déséquilibres PSO .....	113
Application pratique du modèle .....	114
Les modèles pratiques de prise en compte des tensions au travail .....	115
Le modèle « tension-régulation » .....	115
Le modèle « situation-problème » .....	116
Synthèse chapitre IV .....	118

### Troisième partie

## Les principales perturbations psycho-socio-organisationnelles

Introduction .....	121
CHAPITRE V	
<b>Le stress professionnel</b> .....	123
Le stress: expression non spécifique du déséquilibre psycho-socio-organisationnel ..	123
Le stress: d'un concept scientifique à un concept médiatique .....	123
Le stress au regard de plusieurs champs disciplinaires .....	123
Le stress comme syndrome général d'adaptation .....	123
Le stress comme réaction comportementale .....	124
Le stress au carrefour de facteurs de risque et de détérioration de la santé .....	125
Le stress professionnel: illustration d'un déséquilibre global plus qu'un état spécifique ..	126
Le stress professionnel comme processus psycho-socio-organisationnel .....	126
Le stress professionnel: pantonyme symbolisant un déséquilibre plurifactoriel .....	127
Synthèse chapitre V .....	129

## CHAPITRE VI

<b>Le harcèlement moral au travail</b> .....	131
Les bases conceptuelles du harcèlement moral .....	131
<i>Définitions du harcèlement moral</i> .....	131
<i>Approche conceptuelle du harcèlement moral dans la recherche</i> .....	132
La législation sur le harcèlement moral .....	132
<i>Exemples concrets de situations de harcèlement moral selon le législateur</i> .....	133
Les causes de harcèlement moral .....	135
<i>Le contexte organisationnel et social</i> .....	135
<i>Les caractéristiques individuelles</i> .....	136
<i>La non-intervention de l'entourage professionnel</i> .....	136
Les facteurs déclencheurs et aggravants .....	138
<i>Les facteurs déclencheurs</i> .....	138
<i>Les facteurs aggravants</i> .....	138
Les principaux agissements relatifs au harcèlement moral .....	139
<i>La catégorisation de Leymann: une tentative de classification exhaustive</i> .....	139
<i>La catégorisation de Hirigoyen: les agissements hostiles</i> .....	141
<i>Classification de Grenier-Pezé et Soula: les techniques de harcèlement</i> .....	142
L'évaluation du harcèlement moral .....	143
<b>Synthèse chapitre VI</b> .....	146

## CHAPITRE VII

<b>L'épuisement professionnel ou burnout</b> .....	147
L'épuisement professionnel: de l'émergence d'un concept à la définition tridimensionnelle d'un processus .....	147
<i>L'évolution conceptuelle de l'épuisement professionnel</i> .....	147
<i>Une définition tridimensionnelle du processus de l'épuisement professionnel</i> .....	148
<i>L'épuisement professionnel: un processus touchant l'ensemble des travailleurs</i> .....	149
L'épuisement professionnel, une perturbation psycho-socio-organisationnelle plus qu'une faille individuelle .....	150
Les causes de l'épuisement professionnel .....	151
<i>Les causes organisationnelles</i> .....	151
<i>Les causes individuelles</i> .....	153
<i>Les caractéristiques génétiques et biographiques</i> .....	153
<i>Les caractéristiques liées à la personnalité</i> .....	153
<i>Les facteurs interindividuels (conflits, harcèlement, absence de soutien)</i> .....	154
Les symptômes de l'épuisement professionnel .....	154
<i>Les symptômes physiologiques et physiques</i> .....	155
<i>Les symptômes cognitifs et affectifs</i> .....	155
<i>Les symptômes comportementaux</i> .....	155
L'évaluation de l'épuisement professionnel .....	156
<i>Le Malach Burn-out Inventory (MBI)</i> .....	156
L'épuisement professionnel: perturbation psycho-socio-organisationnelle associée à un déséquilibre prolongé entre les demandes, les ressources et les moyens .....	156
<b>Synthèse chapitre VII</b> .....	158

CHAPITRE VIII

<b>L'addiction au travail ou <i>workaholism</i></b> .....	159
Les premières recherches .....	159
<i>Un travail de définition continu de l'addiction au travail</i> .....	159
<i>Des tentatives de définitions de l'addiction au travail autour d'une triade:</i> <i>affect/cognition/comportement</i> .....	159
<i>Une définition de l'addiction au travail autour de trois éléments: le travail excessif,</i> <i>l'aspect compulsif, un déterminisme autour d'une addiction intérieure</i> .....	160
<i>Quid de la prise en compte du contexte organisationnel dans le développement</i> <i>de conduites addictives a priori personnelles</i> .....	161
L'addiction au travail, une addiction encouragée dans certaines organisations .....	162
<i>L'émergence du concept aux États-Unis: l'addiction au travail comme condition</i> <i>de reconnaissance organisationnelle</i> .....	162
<i>Un phénomène étendu plus largement qu'à la plus grande économie capitaliste</i> .....	162
Évaluation de l'addiction au travail .....	163
L'addiction au travail, une perturbation psycho-socio-organisationnelle .....	164
<i>Une relation indirecte favorisant l'individualisation de la perturbation</i> .....	164
<i>Proposition de définition de l'addiction au travail</i> <i>intégrant le contexte organisationnel</i> .....	165
Synthèse chapitre VIII .....	166

Quatrième partie  
Prévenir le RPSO

CHAPITRE IX

<b>Les acteurs de la santé et sécurité au travail</b> .....	169
Les obligations de l'employeur en santé et sécurité .....	169
<i>Une obligation générale de sécurité</i> .....	169
<i>Une hiérarchie des principes de prévention</i> .....	170
<i>Une obligation de résultat</i> .....	171
<i>La prise en compte de la faute de l'employeur</i> .....	172
Le CHSCT .....	173
Les délégués du personnel .....	174
Les droits des salariés .....	175
Le médecin du travail .....	175
Synthèse chapitre IX .....	177

CHAPITRE X

<b>La démarche multiméthodologique de prévention du RPSO</b> .....	179
Le RPSO, un sujet de santé au travail particulier .....	180
<i>Quid de la reconnaissance de pathologies induites par l'exposition au RPSO</i> .....	181
<i>Créer une synergie autour des sujets de la santé au travail</i> .....	181
La démarche d'évaluation et de prévention du RPSO .....	183
<i>Les différentes instances transversales à l'évaluation et la prévention du RPSO</i> .....	183

Le comité de pilotage .....	183
Le groupe projet .....	183
Les groupes de travail .....	184
Points de vigilance et conditions de réussite dans le démarche d'évaluation et de prévention du RPSO .....	185
Les points de vigilance .....	185
Les conditions de réussite .....	186
L'importance de la communication dans le démarche de diagnostic du RPSO .....	187
La nécessité d'une pluralité d'informations et de méthodes .....	188
Les grandes étapes de la démarche de diagnostic .....	189
Le diagnostic du RPSO en trois temps .....	189
Synthèse chapitre X .....	194
 CHAPITRE XI	
Le pré-diagnostic .....	195
L'analyse des indicateurs .....	195
Les indicateurs de fonctionnement .....	195
Les indicateurs de santé et de sécurité .....	196
L'appréciation des indicateurs .....	196
La prise en compte d'indicateurs qualitatifs .....	196
Le découpage par unités de travail comme critère d'analyse .....	197
Les entretiens de précision des indicateurs .....	197
Synthèse chapitre XI .....	198
 CHAPITRE XII	
Le diagnostic approfondi .....	199
L'importance d'une approche systémique dans l'évaluation du RPSO .....	199
Des méthodes quantitatives et qualitatives complémentaires .....	199
Une démarche progressive et intégratrice .....	201
Les entretiens: méthodologie de recueil d'informations qualitatives .....	201
Entretiens individuels et entretiens collectifs .....	202
Les entretiens individuels .....	202
Les entretiens collectifs .....	203
L'importance du cadre de réalisation des entretiens .....	204
L'analyse ergonomique du travail .....	206
L'importance du motif de la tâche lors de l'analyse de l'activité .....	207
Méthodologie d'intervention lors de l'analyse de l'activité .....	208
Étape 1. La préparation de l'intervention .....	209
Étape 2. L'intervention terrain: la confrontation entre le prescrit et le réel .....	210
L'analyse des conditions de travail .....	211
Les méthodes d'observations .....	211
L'observation libre .....	211
L'observation armée .....	212
Les inobservables de l'activité: représentations et connaissances .....	212
Les représentations .....	212
Les connaissances .....	212

Les verbalisations, lorsque la parole éclaire la pensée .....	213
Les verbalisations concomitantes de l'action .....	214
Les verbalisations a posteriori .....	214
L'analyse des traces .....	215
Les techniques mobilisables au cours des observations .....	215
Étape 3. Approfondissement de certains déterminants de l'activité réelle .....	215
Les mises en situation .....	216
Les situations-problème .....	216
Étape 4. L'échange final et la rétroaction sur le prescrit .....	216
Le questionnaire d'enquête .....	217
Un outil largement utilisé dans l'évaluation du RPSO .....	217
Le praticien psychologue du travail sensible aux données quantifiables .....	219
La méthodologie d'enquête par questionnaire .....	219
La construction du questionnaire .....	220
Définition de l'objet de l'enquête .....	221
Analyse de la littérature en termes d'outils au regard de l'objet d'enquête .....	221
Définition des dimensions et composantes .....	223
Construction des questions .....	223
La définition des questions .....	223
Les modalités de réponses .....	224
Le pré-test ou pré-enquête .....	225
La diffusion du questionnaire aux agents .....	225
La définition de l'échantillon .....	225
La communication .....	225
La diffusion .....	226
L'interprétation .....	226
La maîtrise statistique .....	226
Les qualités psychométriques des échelles .....	227
Synthèse chapitre XII .....	228
CHAPITRE XIII	
<b>Plan d'actions de prévention, indicateurs de suivi et transcription dans le DUERP .....</b>	<b>229</b>
Le plan d'action de prévention du RPSO .....	229
La prévention du RPSO, du plan d'actions au déploiement sur le terrain .....	231
Une difficulté d'identification d'actions de prévention du RPSO .....	231
Les trois niveaux de prévention des risques .....	232
La prévention primaire .....	232
La prévention secondaire .....	232
La prévention tertiaire .....	233
Les indicateurs de suivi du RPSO .....	235
Les indicateurs de suivi des actions de prévention .....	236
L'estimation et la transcription du risque psycho-socio-organisationnel dans le DUERP .....	236
La cadre général de la transcription des risques professionnels dans le DUERP .....	238
Le cas particulier du RPSO .....	239
L'estimation du RPSO .....	239



<i>Les critères classants dans l'estimation du RPSO</i> .....	240
<i>La criticité du RPSO</i> .....	241
<b>Synthèse chapitre XIII</b> .....	244
<b>CHAPITRE XIV</b>	
<b>La place du praticien psychologue/ergonome en tant que consultant en santé au travail</b> .....	245
La consultance en santé au travail .....	245
<i>La démarche de consultance en santé au travail</i> .....	245
<i>La difficulté d'évaluer l'intervention de consultance</i> .....	246
Consultant, un nouveau métier? .....	247
<i>Du praticien au consultant, la notion de métier</i> .....	247
<i>L'intervention du psychologue/ergonome lors de consultances en santé au travail</i> .....	249
<i>La particularité du contexte de consultance en santé au travail: questions éthiques et déontologiques</i> .....	250
L'activité du praticien dans la démarche de consultance .....	251
<i>L'intervention du consultant au cœur de multiples interactions</i> .....	251
<i>Les typologies de pratiques des consultants en prévention du RPSO</i> .....	254
<i>Les pratiques co-construites</i> .....	254
<i>Les pratiques adaptatives</i> .....	255
<i>Les pratiques militantes</i> .....	255
<i>Le praticien psychologue/ergonome face aux interactions intrinsèques à l'intervention de consultance</i> .....	255
<i>Une activité sensée</i> .....	256
<i>Une activité délimitée</i> .....	257
<i>Une activité orientée</i> .....	258
<i>Une activité adressée</i> .....	259
<i>L'importance d'une démarche concertée</i> .....	259
<b>Synthèse chapitre XIV</b> .....	261
<b>Synthèse générale</b> .....	263
<b>Conclusion</b> .....	273

## Annexe

<b>Les principaux facteurs du RPSO</b> .....	277
L'identification des facteurs de RPSO .....	277
<i>De multiples travaux de classification</i> .....	277
<i>Le collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS au travail</i> .....	280
<i>Les principales catégories de classification des facteurs de RPSO</i> .....	283
Une tentative de classification des facteurs du risque psycho-socio-organisationnel .....	284
<i>Exigences de la tâche</i> .....	284
<i>L'intensité du travail</i> .....	285

La complexité du travail .....	285
La soutenabilité du travail .....	286
<i>La charge de travail</i> .....	286
<i>Les contraintes de rythme</i> .....	286
<i>Fixation des objectifs</i> .....	287
<i>Polyvalence</i> .....	287
<i>Responsabilités</i> .....	288
<i>Instructions contradictoires et interruptions d'activité</i> .....	288
<i>Sous-qualification</i> .....	289
<i>Nouvelles technologies</i> .....	289
<i>Facteurs d'ambiance matérielle et physique</i> .....	290
<i>Horaires et temps du travail</i> .....	290
Nombre d'heures travaillées .....	290
Travail de nuit .....	290
Travail posté .....	291
Horaires antisociaux et conciliation vie professionnelle/vie personnelle .....	291
Extension de la disponibilité .....	292
Présentéisme .....	292
<i>Exigences émotionnelles au travail</i> .....	292
<i>Relation au public</i> .....	292
<i>Contact avec la souffrance</i> .....	294
<i>Devoir cacher ses émotions</i> .....	294
<i>La peur au travail</i> .....	294
<i>Les conséquences des déterminants des exigences émotionnelles</i> .....	295
<i>Autonomie</i> .....	296
<i>Autonomie dans la tâche</i> .....	296
<i>Participation aux décisions</i> .....	297
<i>Prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper</i> .....	297
<i>Utilisation et développement des compétences</i> .....	298
<i>Répétition et monotonie</i> .....	298
<i>Plaisir au travail</i> .....	298
<i>Rapports sociaux au travail</i> .....	299
<i>Soutien social</i> .....	300
<i>Reconnaissance</i> .....	301
Rémunération et carrière .....	301
Adéquation de la tâche à la personne .....	302
Évaluation du travail .....	302
Relations avec l'extérieur de l'entreprise .....	304
Reconnaissance par les clients et le public .....	304
Valorisation sociale du métier .....	304
<i>La justice organisationnelle</i> .....	304
<i>Exposition à des comportements antisociaux, violents ou discriminatoires</i> .....	305
<i>Relations avec les collègues</i> .....	306
Coopération .....	306
Intégration dans un collectif .....	307
Expression du collectif .....	307
Stratégies de défense collectives .....	308
<i>Relations avec la hiérarchie</i> .....	309
<i>Le management</i> .....	309

Le management, une compétence à acquérir .....	309
Les modèles du leadership : des représentations concurrentes .....	311
Soutien technique reçu des supérieurs .....	311
Relations humaines, style de direction et d'animation .....	312
Appréciation du travail .....	313
La communication .....	313
La communication, un enjeu de sérénité au travail .....	313
Information organisationnelle et individuelle .....	314
Organisation de l'espace et communication .....	314
Conflits de valeurs et sens au travail .....	315
Conflits éthiques .....	316
Qualité empêchée .....	316
Travail inutile .....	317
Le sens au travail .....	317
Insécurité de la situation de travail .....	318
Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière .....	318
Changements et réorganisations .....	319
Les caractéristiques individuelles .....	320
Passé en termes de risques psychosociaux .....	321
Ressources et contraintes extraprofessionnelles .....	322
Trajectoire sociale .....	322
Traits de personnalité .....	323
<b>Références bibliographiques .....</b>	<b>325</b>
<b>Sigles .....</b>	<b>361</b>
<b>Table des figures et tableaux .....</b>	<b>363</b>