

UNIVERSITE A. MIRA DE BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master en sociologie

Option : sociologie du travail et des ressources humaines

Thème :

**L'influence des modes de reconnaissances au travail sur
l'efficacité organisationnelle.**

Cas de : l'Entreprise Portuaire de Bejaia(EPB)

Réalisé par :

Titouah Djahid

Youdjou Fairouz

Encadré par :

M^{me}: MEBARKI Hassina

Année universitaire

2013-2014

Remerciements

Nous remercions DIEU le tout puissant de nous avoir accordé la force et le courage dont nous avons besoin pour l'achèvement de ce modeste travail.

Nous remercions nos très chers parents pour le soutien moral et matériel.

Nous remercions notre promotrice à qui on doit tout notre respect et nous lui adressons notre totale reconnaissance pour tous ces conseils qu'elle a donnés.

Nous remercions également notre encadreur de l'administration de Entreprise du Port de Bejaia ainsi le personnel et travaille ures de cet organisme.

Nous remercions vont envers tous ceux qui nous ont aidés de près ou de loin dans la réalisation de ce mémoire.

Dédicaces

Je ne finirai ce travail qu'après avoir remercié avant tout mon DIEU de m'avoir accordé le courage et la patience sans lesquels nous ne serions pas terminés ce travail.

Je le dédie :

A mes chers parents qui ont attendu et espéré ma réussite.

A notre promotrice pour sa disponibilité et ses conseils.

A mes frères Samir Yacine et Rabah, je le dédie aussi a ma sœur souhila.

A toute ma grande famille

Fairouz

Dédicaces

Je ne finirai ce travail qu'après avoir remercié avant tout mon DIEU de m'avoir accordé le courage et la patience sans lesquels nous ne serions pas terminés ce travail.

Je le dédie :

A mes chers parents qui ont attendu et espéré ma réussite auxquels je témoigne ma gratitude avec beaucoup de reconnaissance pour tout ce qu'ils ont fait pour moi.

A ma très chère grand-mère qui m'a toujours soutenue dans mes études.

A notre promotrice pour sa disponibilité et ses conseils, qui nous ont guidés durant notre recherche.

A mon frère Rafik et ma sœur Ghozala

A ma future épouse Ahlam, et a toute sa famille.

A toute ma grande famille

A mes amis Poulou, Tarik, Massi, Lounis.

A tous ceux que j'aime et à tous ceux qui ont été toujours présents pour moi.

Djahid

Sommaire

Introduction	I
Partie théorique et méthodologique de la recherche I :	
Chapitre I : le cadre méthodologique de la recherche.	
1- Le choix du thème et les objectifs de la recherche.....	05
2- La problématique.....	07
3- Les hypothèses	09
4- L'analyse conceptuelle.....	12
5- La méthode et la technique utilisée.....	13
6- Echantonnage	14
7- La pré-enquête.....	15
8- Les difficultés rencontrées.....	16
Chapitre II : la reconnaissance au travail : formes, enjeux et manifestations.	
Préambule	18
1- La reconnaissance au travail ; définitions.....	18
2- Les différentes conceptions de la reconnaissance	19
1- La conception de Maslow.....	19
2- La conception d'Alderfer.....	19
3- La conception de Herzberg.....	19
4- La conception de Friedlander.....	20
3- Les formes et les dimensions de la reconnaissance au travail.....	20
1- Les formes de la reconnaissance au travail.....	20
2- Les niveaux de la reconnaissance au travail.....	21
3- Les dimensions de la reconnaissance au travail.....	22
4- Les effets de la reconnaissance au travail.....	23
5- Le système de reconnaissance comme pratique de la GRH.....	27
Conclusion	29

Chapitre III : l'influence de la reconnaissance au travail sur le l'efficacité organisationnelle.

Préambule.....31

Le concept de l'efficacité organisationnelle

1- Définition.....31

2- Dimensions de l'efficacité organisationnelle.....33

3- Déterminants de l'efficacité organisationnelle.....35

Conclusion.....37

Partie pratique :

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil :

Section I : présentation de l'entreprise portuaire de Bejaia

1. Historique40

2. Les missions, les activités et les objectifs de l'EPB.....40

3. Sa vision, ses valeurs et ses ressources.....41

4. Organisation et organisme de l'EPB.....42

Chapitre V: la reconnaissance au travail motrice de l'efficacité organisationnelle.

Préambule	47
1- Présentation des caractéristiques personnelles de la population enquêtée	47
2-L'importance de la reconnaissance au travail chez les salariés.....	54
2-1- l'importance accordée au respect et au remerciement comme facteur de la reconnaissance selon les enquêtés.....	57
2-2- marques et formes de reconnaissance chez les salariés enquêtés.....	59
3- l'influence de la reconnaissance au travail sur l'efficacité organisationnelle.....	65
4-Interprétation des résultats et discussions des hypothèses.....	68
Conclusion.....	70
Conclusion générale.....	72
La liste bibliographique	
Les annexes	

La liste des tableaux :

N° des tableaux	Titre des tableaux	Pages
01	La répartition de la nature du contrat du travail des salariés de l'EPB selon le grade professionnelle.	47
02	La répartition des salariés enquêtés selon le sexe.	48
03	La répartition des salariés enquêtés selon l'âge.	49
04	la répartition des salariés enquêtés selon le diplôme obtenu.	50
05	la répartition des salariés enquêtés selon l'ancienneté professionnelle.	51
06	la répartition des salariés enquêtés selon le grade professionnel.	52
07	la répartition des salariés enquêtés selon le type du contrat.	53
08	Le besoin de la reconnaissance au travail selon les salariés enquêtés.	54
09	La relation entre le grade professionnel et les types de reconnaissance au travail recherchés par les enquêtés.	55
10	Le rapport entre le respect, remerciement comme déterminant du sentiment de reconnaissance et la reconnaissance des efforts fournis lors de l'exercice du travail pour les salariés enquêtés.	57
11	Répartition des salariés enquêtes selon les marques de la reconnaissance attribuées au travail.	59
12	La répartition des salariés enquêtés selon les marques de non-reconnaissance attribués au travail.	60
13	La relation entre le grade professionnel et les marques de reconnaissance considérées par les salariés.	61
14	la relation entre le grade professionnel et les marques de non-reconnaissance considérés par les salariés.	63
15	La répartition des salariés enquêtés selon l'état de la reconnaissance par autrui.	64
16	Résume les réponses a la question : le sentiment de reconnaissance a votre avis influence sur ?	65
17	La relation entre le sexe et le sentiment d'être valorisé dans le travail.	66
18	le rapport entre l'importance de la reconnaissance au travail comme facteur de motivation et leurs grades professionnels.	67

Introduction

L'économie globale et les nouvelles technologies ont entraîné des mises à pied et l'accroissement du travail précaire. Pour les travailleurs, ces mutations se sont traduites par une montée du sentiment d'insécurité, l'effritement du lien de confiance entre employeur et employé et l'atténuation du sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Les adaptations auxquelles les employés et les gestionnaires se prêtent et les efforts qu'ils déploient pour s'acquitter de tâches de plus en plus complexes ont amplifié leur besoin de recevoir en retour une véritable reconnaissance.

Quoiqu'il existe encore un décalage entre les besoins des individus et les pratiques de gestion, plusieurs organisations ont conscience du problème et tentent de développer des méthodes de gestion conséquentes. Elles chercheront ainsi à faciliter les changements en milieu de travail, à conserver leur personnel en lui offrant une plus grande qualité de vie au travail.

Parmi les mesures concrètes, on notera une plus grande participation des travailleurs au processus décisionnel, davantage de travail d'équipe et un encouragement à la formation. Ces mesures de gestion des ressources humaines parlent d'ores et déjà de reconnaissance au travail, puisqu'il s'agit de reconnaître l'apport des personnes à l'organisation ainsi que leurs besoins en matière de formation et de perfectionnement.

La reconnaissance au travail, c'est-à-dire la démonstration sans ambiguïté du fait que nos réalisations, nos pratiques de travail et notre personne sont appréciées à leur juste valeur, a pris une importance grandissante au cours des dernières années. Il ne suffit pas que l'individu soit rémunéré, il doit être reconnu d'autres manières.

La reconnaissance porte notamment sur la façon dont la personne s'acquitte de ses tâches, sur l'effort et l'énergie qu'elle déploie, sur les résultats qu'elle obtient, sur sa contribution au sein de l'entreprise ou encore, sur sa façon d'être en tant qu'être humain. Pourquoi ce besoin se manifeste-t-il plus intensément? La raison en est que, pour de nombreuses personnes, le travail devient le lieu central de la quête de l'identité, de la création de sens et de la réalisation personnelle. En conséquence, leurs attentes en matière de reconnaissance ont tendance à être plus grandes dans cette aire de vie. Une partie de l'explication réside également dans le large contexte d'un univers où l'économie étend sa sphère d'influence jusque dans les valeurs personnelles et sociales (Perret et Roustang, cités dans Maris, 1993). Or, les profonds changements qui secouent le monde du travail remettent justement en question la valeur de l'individu et de ses réalisations, et révisent le sens de sa contribution au cœur des entreprises.

Vu l'importance de l'étude de l'influence des modes de reconnaissance au travail sur le bien être des employés, ainsi sur l'efficacité organisationnelle, on a opté qu'il soit notre thème de recherche, l'importance est de montrer l'importance de sentiment de la reconnaissance dans tous ces modes au travail et d'explicitier son influence sur l'efficacité organisationnelle.

Notre recherche sous le thème « l'influence des modes de reconnaissance au travail sur le bien être des employés et l'efficacité organisationnelle », e réalisera au niveau de l'administration de l'Entreprise du Portuaire de Bejaia (EPB), et qui sera notre champ d'investigation.

Notre mémoire est présenté en deux parties ; la partie théorique et la partie pratique.la première se subdivise en trois chapitres :

- ✓ Le premier chapitre recouvre la méthodologie de recherche dont en trouve les raisons de choix de thème, les objectifs de a recherche, la problématique, les hypothèses, l'analyse conceptuelle, la méthode et les techniques utilisée ainsi : qu'une description de la pré enquête.
- ✓ Le deuxième chapitre présente le concept de la reconnaissance au travail, ainsi que ses formes et ses enjeux ; on trouve les différentes conceptions de la reconnaissance et le système qui est efficace comme une pratique de la GRH.
- ✓ Le troisième chapitre on traite l'influence de la reconnaissance sur le bien être des employés et sur l'efficacité organisationnelle....

Et ce qui concerne la deuxième partie, celle-ci est composé de deux chapitres :

- ✓ Le premier chapitre recouvre d'une façon générale une présentation de l'entreprise portuaire de Bejaia, et spécialement la direction des ressources humaines.
- ✓ Le deuxième chapitre constitue la reconnaissance motrice du bien être des employés et de l'efficacité organisationnelle. Il sera question d'analyser, présenter, d'interpréter les données collectées et de discuter les deux hypothèses émises.

Partie I :
Théorique et méthodologique de la recherche

Chapitre I :
Le cadre méthodologique de la recherche

Chapitre I : le cadre méthodologique de la recherche**Préambule :**

Chaque recherche comporte un certain nombre de démarches qu'il faut suivre afin d'obtenir des résultats.

Ce chapitre démontre la méthodologie de la recherche que nous avons suivie durant notre étude pour l'élaboration de notre problème de recherche.

1- Le choix du thème et les objectifs de la recherche**1-1- Les raisons de choix du thème :**

Nous avons mis l'accent sur le thème de l'influence des modes de reconnaissance sur le bien-être des employés et sur l'efficacité d'une organisation publique. Le choix de ce sujet de recherche est lié à plusieurs motifs :

- Approfondir notre connaissance sur le besoin de reconnaissance au travail et la motivation des salariés au sein des administrations algériennes.
- Connaître les modes de reconnaissance et leur influence sur le bien-être des employés et sur l'efficacité des organisations algériennes organisationnelle.
- Confronté la réalité du terrain et mettre en application les connaissances que nous avons acquises au cours de notre formation.
- Tenter apporter un intérêt l'organisation d'accueil (EPB) et son personnel.
- Avoir accédé au terrain en accédant à l'une des administrations publiques, qui est l'Entreprise Portuaire de Bejaia et essayer de concrétiser nos connaissances théoriques.

1-2 Les objectifs de la recherche :

L'efficacité de la recherche scientifique se mesure par la réciprocity des résultats obtenus et les buts que l'on peut proposer. Il convient donc d'établir d'abord les objectifs de notre recherche qui sont :

-le principale objectifs de notre recherche est d'étudier l'impacte de la reconnaissance au travail sur le bien-être des employés, et sur l'efficacité des organisations publiques.

-déterminer les modes de reconnaissance chez les salariés de l'EPB.

Chapitre I : le cadre méthodologique de la recherche

-déterminé l'influence des ces modes de reconnaissances sur le bien être des employés de l'EPB, et sur l'efficacité de leur organisme (EPB).

-explicitier l'importance de la reconnaissance au travail chez les salaries de l'EPB.

2- Problématique

L'entreprise d'aujourd'hui est en pleine évolution, elle reste cependant intrinsèquement un générateur de valeur : pour créer plus d'argent que ce qui est investi, maximiser le profit et satisfaire le client. Elle se heurte à la mondialisation, l'exacerbation de la concurrence et l'instabilité des marchés, répondre à une forte exigence d'adaptation et d'apprentissage. Le déséquilibre entre la course au progrès et la capacité de l'individu à suivre le changement est facteur de stress. Beaucoup d'effets tampon (hiérarchie autoritaire, présence de syndicats forts...) ont disparu, laissant le salarié avec une moindre régulation du stress. L'actualité des entreprises met aujourd'hui les risques psycho-sociaux sur le devant de la scène et les causes organisationnelles sont à présent reconnues¹ et portent leur part de responsabilité dans l'apparition de ces risques émergents.

Dans le contexte des pays développés, les entreprises gèrent les demandes de salariés d'une nouvelle « *génération* », qui ne fonctionnent plus « *au devoir de faire* » comme leurs parents, mais qui en tant que citoyens, exigent de plus en plus de « *plaisir de faire* ». En gardant comme réalité principale que l'homme est l'un des acteurs majeurs de la génération de valeur pour l'entreprise, qui doit être reconnu dans sa juste valeur, ce sentiment que chaque personne a conscience du fait qu'elle en a profondément besoin.

Cette reconnaissance qui est une préoccupation grandissante dans les organisations, La problématique de la reconnaissance des employés, de leur travail et de leur contribution à l'organisation prend donc ici toute son importance. Elle est tout à la fois une démarche éthique, un devoir envers l'employé en tant qu'être humain qui a besoin d'être reconnu dans le cadre de son travail et une reconnaissance du fait qu'il représente la force vive apte à produire les changements souhaités et à contribuer au succès des organisations.

Dans son ouvrage sur le management d'équipe ; J P Brun a défini la reconnaissance au travail comme étant « une pratique qui consiste à témoigner, de façon authentique et constructive, de l'appréciation. Elle porte sur la façon dont la personne s'acquitte de ces tâches, sur les résultats qu'elle obtient, sur sa contribution au sien de l'entreprise ou encore, sur sa façon d'être en tant qu'être humain. »²

¹Duhaime et Lepage (2002), INRS-H&S au travail, Cahier de notes documentaires, 1er T2005 n°198/29

² Jean Pierre Brun : Management d'équipe ; théorie pour améliorer le bien être et efficacité au travail, éd d'organisation, Paris 2009,

Un pari gagnant est à relever, si l'entreprise arrive à y répondre. La réponse à la demande de bien-être des employés ne doit pas juste correspondre à une régulation du mal-être : soigner la souffrance au travail. Il faut aller au-delà en apportant au salarié des moyens de se développer, dans ce sens **J.P.Brun** souligne que la reconnaissance se pratique sur une base quotidienne, régulière ou ponctuelle, et se manifeste de façon formelle et informelle, individuelle ou collective, privée ou publique, financière ou non¹.

En effet, la notion de bien-être au travail renvoie à l'idée de plaisir au travail, de sens au travail, de valorisation et un état qui prend en considération la personne dans sa globalité et se traduit par un sentiment d'épanouissement, de confort, de satisfaction générale, corps et esprit. Sans faire référence aux exigences économiques de l'entreprise.

La conception de l'efficacité organisationnelle renvoie aux idées de croissance, de rentabilité, de profit, dans lequel l'individu est une des parties prenantes au même titre que l'économie et la technologie.

Il ressort de ce contexte trois notions qui nous ont interpellés : la reconnaissance au travail, le bien être des employés et l'efficacité organisationnelle.

A fin de traiter la question de l'influence des modes de reconnaissance au travail sur le bien être des employés et l'efficacité organisationnelles spécifiquement l'entreprise portuaire de Bejaia (EPB).

Nous avons posé les interrogations suivantes :

- «quel est l'influence des modes de reconnaissance au travail sur l'efficacité organisationnelle de l'(EPB) ».

En d'autres termes :

- Quels sont les modes ou les formes de reconnaissances les plus important a l'égard des employés de l'Entreprise Portuaire de Bejaia ?
- La satisfaction a l'égard des modes de reconnaissance influence t'elle l'efficacité de l'entreprise portuaire de Bejaia ?

¹ -BRUN, J, P la reconnaissance au travail, pratique a visage humain, in : <http://cggt,FSA.Ulaval.ca>, le 02/01/2014 à 18 h 00.

3- Les hypothèses :

Selon MAURICEANGERS l'hypothèse « est une réponse supposée à sa question de recherche. Elle peut se définir suivant trois caractéristiques : énoncé, prédiction et outil de vérification empirique »¹.

L'hypothèse nous permet de passer de l'étape abstraite à l'étape concrète du phénomène étudié, à l'égard de la question qu'on a posé dans la problématique.

- Nos hypothèses seront alors comme suit :

- **La première hypothèse**

Le respect, remerciement sont les formes les importantes
Aux yeux des salariées de l'EPB.

- **La deuxième hypothèse**

La satisfaction du besoin de reconnaissance au travail chez les salarier de l'EPB entraîne une efficacité organisationnelle.

4- définition des concepts et mots clés :**Entreprise :**

L'entreprise se définit comme étant « le moteur de l'expansion, l'instrument de production desservant les besoins des hommes, ... l'agent de la distribution des activités sur le territoire, ... le lieu où les hommes s'assemblent et travaillent, où ils dépensent leur temps et leur peine pour créer en commun... »²

Sur le plan économique l'entreprise est une « organisation autonome de moyens matériels, financiers et humains (facteur capital et travail) ayant vocation à exercer une

¹ ANGERS M. initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines. Edition casbah université, Alger, 1996.p102.

²VATTEVILLE Eric, Mesure de ressources humaines gestion de l'entreprise. Edition ECONOMICA, 1985, p06

activité économique (production, transformation ou distribution de biens et services) dans le but de réaliser un profit »¹

Travail :

« Le travail désigne au sens large toute activité productive ayant une valeur d'usage. Dans un sens plus étroit, il correspond à une activité humaine visant à créer, produire, entretenir des biens et services. »²

Reconnaissance au travail :

La reconnaissance au travail est une réaction positive et constructive : « c'est la démonstration claire que nos réalisations, les efforts investis dans notre travail et notre personne elles-mêmes, sont reconnus à leur juste valeur »³

En effet c'est un sentiment parfois difficile à exprimer, mais chaque personne a conscience du fait qu'elle en a profondément besoin. La reconnaissance au travail, c'est-à-dire la démonstration sans ambiguïté du fait que nos réalisations, nos pratiques de travail et notre personne sont appréciées à leur juste valeur, a pris une importance grandissante au cours des dernières années. Il ne suffit pas que l'individu soit rémunéré, il doit être reconnu d'autres manières.

Le salaire n'est pas tout, il importe également de se sentir appréciée pour conserver sa motivation, développer son sentiment d'appartenance et son désir de s'impliquer au sein de l'organisation par ailleurs, la reconnaissance permet de maintenir un bon niveau de satisfaction au travail. Elle est un élément essentiel pour préserver et construire son identité et donner un sens à son travail, en favorisant, développant et contribuant au bien-être professionnel et personnel.

On distingue alors deux types de reconnaissance :

¹ -BURNO Alain, BLAISE Rodolphe et autre. Dictionnaire d'économie et des sciences sociales. Edition ellipses, Paris 2005.p 186

² -AKOUN Andrés et ANSART Pierre, dictionnaire de sociologie, Edition le Robert Seuil, 1999, p469

³ -Benjamin, J. (2007), **la reconnaissance en milieu de travail**, comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail. Bulletin .La vitrine, vol.N°4,<http://www.détailquebec.com/assets/files/lavitrine> vol 3 N°4PDF.29.04.2013.

L'estime de soi : « par estime de soi on distingue l'opinion qu'un individu a de lui même, cette opinion se constitue par l'évaluation que le sujet fait de son comportement, de son apparence, de son intelligence, de son succès, et de l'opinion d'autrui a son endroit. »¹

L'estime de soi a un impacte sur le comportement de l'individu au travail, car les personnes ayant une bonne estime de soi prennent des risques au travail, et veulent être promus pour occuper des postes élevés comportant des défis, pour cela ce type d'individu caractérisera par une faible estime de soi.

La reconnaissance des autres :

« La reconnaissance que les autres disposent à l'agent contribue tout a la fois, à la création de la valeur de ses projets, et a la constitution des sentiments de confiance dans ses capacités pour les mener à bien.»²

L'individu peut être reconnu pour ses comportements dans différentes situations :

- **situation de travail :** mets en œuvre l'efficacité du geste professionnel.
- **Collectif de travail :** appréciation du type de geste esthétique sur le travail.
- **L'entreprise :** par ses modes de gestion ; elle propose une norme de comportement, par laquelle, elle juge le comportement des salariés.

A partir de la, nous comprenons que la reconnaissance au travail est la sensation d'être appréciée et estimé par son entourage au travail, que ce soit verbalement par la félicitation ou le remerciement, ou financièrement par les primes et les promotions.

- **Le bien être au travail :**

Il se définit comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles un travail est effectué. Il regroupe : la sécurité au travail, la protection de la santé du travailleur, la charge psychosociale occasionnée par le travail (stress), l'hygiène du lieu de travail, le travail (stress), l'ergonomie, l'embellissement des lieux de travail, et les mesures prises par l'entreprise en matière d'environnement.

² -PAZERRI Christian et Alain Caillé, la reconnaissance aujourd'hui, de la reconnaissance don, don identité et estime de soi, revue du MAUSS N°23 ? 1^{er} semestre 2004 ? p 93.

Le concept de bien-être est aujourd'hui un moyen de dépasser certaines difficultés au travail caractérisé par une recherche constante d'amélioration de la productivité et avec de plus en plus exigences vis-à-vis des salariés.

La satisfaction :

La satisfaction est un « contentement, plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, de ce qu'on désire ». ¹

La satisfaction est définie couramment comme un sentiment de bien-être c'est « le plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, désire, ou simplement d'une chose souhaitable ». ²

5- l'analyse conceptuelle :

Pour arriver à la concrétisation de ce qu'on veut étudier dans la réalité, il faut opter a une autre étape de la recherche, qui est bien l'opérationnalisation des concepts de nos hypothèses. Il s'agit d'un « processus de concrétisation des concepts des hypothèses de la recherche. » ³.

Cette étape nous permet d'identifier et de définir les principaux attributs qui constituent les mesures de ces différents concepts. Ces attributs sont présentés sous la forme de variables.

Il y a le profil personnel des enquêtés, groupe de variables indépendantes (âge, sexe, niveau d'instruction,.. etc.). Les caractéristiques de l'entreprise ou ce groupe de variables fait référence au profil des agents de maitrises et d'exécution de l'EPB (entreprise portuaire de Bejaia). La troisième dimension qui constitue les variables dépendantes est regroupée en facteurs : ce sont ceux qui sont liés aux modes de reconnaissances et non reconnaissance chez les salariées, l'importance de la reconnaissance, l'état de la reconnaissance attribué pour les salariées de l'(EPB), les facteurs de motivation et de satisfaction chez les salariésEtc.

¹- Dictionnaire **le petit Larousse** illustré, Paris, 2000, p 139.

²-Dictionnaire **le ROBERT** .Version logiciel, 2012, p 97.

³ -**OSTY florence, identité ay travail et accès a la reconnaissance**, in : sous la direction de MINGUET GUY et THUDEROZ, manuel de sociologie pour ingénieures et scientifiques Christian, PUF, Paris, 2005.P 328.

6- La méthode et la technique utilisée :**6- 1 la méthode utilisée:**

« La méthode étant définie comme l'ensemble des procédures, des démarches précises adoptés pour en arriver à un résultat ». ¹

La méthode quantitative est la méthode la plus convenable à notre thème de recherche et aux objectifs que l'on veut toucher à travers notre travail de recherche, et cela afin de vérifier les hypothèses émises et d'assurer les relations existantes entre les différentes variables de l'étude et de généraliser les résultats sur l'ensemble des salariés de l'entreprise portuaire de Bejaia.

6-2 La technique utilisée :

Toute recherche à caractère scientifique doit comporter l'utilisation des procédés opératoires rigoureux susceptibles d'être appliqués dans la réalité qu'on appelle la technique.

Durant notre enquête, nous avons opté pour la technique du **questionnaire** de type auto-administré afin de faciliter et d'analyser les données qui ne seront utiles après les avoir classés, analysés et interprétés pour vérifier les hypothèses construites au départ.

Cette technique nous a permis de collecter des données quantitatives chiffrées relative à notre population, et connaître l'ancienneté et le grade professionnel des salariés, les marques de reconnaissance les plus considérées par les salariés de l'EPB, ainsi les marques de non reconnaissance à leurs yeux, le genre de la reconnaissance qui leur a été attribués, leur besoin d'être reconnu dans leur travail, et enfin être reconnu au travail influence-t-il leur bien-être et l'efficacité organisationnelle.

Il s'agit « d'une technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus, qui permet de les interroger de façon directe et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et d'établir des comparaisons chiffrées ». ²

Ce questionnaire a pour fonction de vérifier jusqu'à quel point les résultats sont généralisables. Il est de type administré c'est-à-dire que l'enquêteur le distribue à

¹-ANGERS Maurice, OPCIT, p 09

²-Ibid .p 102

l'enquête pour répondre librement aux questions la ou les questions ouvertes, fermées et semi ouvertes le constituent.

Notre questionnaire de recherche est composé de 28 questions qui sont réparties sur :

Ce qui sont liées aux caractéristiques personnelles des enquêtés (âge, sexe, le diplôme obtenu, etc....).

Ce qui sont liées aux marques de reconnaissances et non reconnaissance chez les salariées de l'(EPB).

Ce qui sont liées a l'importance de la reconnaissance chez les salaries de l'(EPB).

Ce qui sont liées à l'état de la reconnaissance attribué pour les salariées de l'(EPB).

Et enfin des questions qui englobe les facteurs de motivation et de satisfaction chez les salaries de l'(EPB).

Il est indispensable que les donnés recueillies par questionnaire soient transformées en tableaux simples et autres croisés, et interpréter sociologiquement selon la situation de terrain.

7- l'échantillonnage :

Le choix de l'échantillon est lié à l'objet d'étude et au variable de nos hypothèses.

Notre population regroupe deux catégories de salariés ou en a pris en considération leur statut professionnel, c'est-à-dire on a obtenu (2) groupe: 50 sont de la maîtrise, 51 sont des agents de l'exécution. Tiré auprès de 1272 salariés.

Nous avons utilisé un échantillon probabiliste de type aléatoire simple qui est une méthode d'échantillonnage permettant de choisir l'unité parmi les N de la population de façon aléatoire, c'est-à-dire de sorte que chacun de CNN échantillon possible ait la même probabilité d'être sélectionnés, chacun des échantillons comportant l'individu tirés au hasard parmi les N.

De ce fait c'est après la distribution de notre questionnaire (100 questionnaires), qu'on a pu savoir la taille de notre échantillon, celui-ci qui est constitué de 100 salariés.

8- La pré enquête :

Nous avons procédé à la pré enquête ce qui nous a permis de :

- Connaitre mieux le terrain et les conditions générales du fonctionnement de l'organisme, afin de mesurer les aspects apprendre en compte durant notre recherche, nous avons procédé des entretiens libres auprès de quelque agents dans le but de collecter des informations nécessaires pour confirmer la variabilité de nos questions, déjà préparés.
- Consulte certain documents interne propre à l'(EPB).
- Avoir, non seulement une idée générale sur l'organisme de travail de l'(EPB), mais aussi sur le sentiment de besoin de reconnaissance au travail.

Cet étape s'est déroulée durant la période qui s'étend du 07 Avril jusqu' au 07 du moi de Mai et nous avons effectuer plusieurs visites, ce qui ne a permis de rencontrer les responsables et d'avoir des entretiens avec eux afin de répondre a notre problématique qui s' étend sur les catégories professionnelles a savoir les agents de maitrise et ceux de l'exécution.

- **Le déroulement de l'enquête :**

Cette période constitue une partie très importante dans notre recherche.

C'est l'investigation sur le terrain, elle s'est déroulée pendant les mois de d'Avril et Mai, durant cette période en a distribué les questionnaires sur l'ensemble des enquêtés, on a choies le mode auto-administré qui consiste à donner chaque enquête un formulaire à remplir, sans être interrogés pour les agents de la maitrise et cela revient a leur niveau d'instruction élevé, et un questionnaire avec explication pour les agents de l'exécution pour cause d un niveau d'instruction faible.

9- traitement et analyse de données :

Nous avons eu recours à deux types d'analyse :

- L'analyse descriptive (univariée) qui nous a permis de dresser un profil géré de notre échantillon.
- L'analyse corrélacionnelle (bi variée) a été effectuée pour déterminer les liaisons possibles les variables, ainsi leur degré d'intensité conformément aux hypothèses formulées.

10 -Les difficultés rencontrées :

Lors de l'élaboration de notre recherche, nous avons heurté à des entraves, notamment dans le cadre de la pratique.

- Le manque d'ouvrages qui traitent le thème de la reconnaissance au travail d'une façon sociologique.
- La surcharge du travail de certains salariés ne leur a pas permis de répondre a notre questionnaire.
- La difficulté qui réside dans le non compréhension de notre questionnaire par les agents de l'exécution ce qu'il n'a pris beaucoup de temps pour arriver a des réponses.

Chapitre II :
La reconnaissance Au travail,
Formes et enjeux

Préambule :

A l'heure où le contexte de travail est lié à la productivité et à la compétitivité, les salariés ont le sentiment de devoir s'engager davantage et de faire plus d'effort. Cet engagement appelle de leur part un besoin : celui d'être reconnu. Cette préoccupation prend plus de place dans les organisations.

La problématique de la reconnaissance des employés, de leur travail et de leur contribution à l'organisation prend donc ici toute son importance. Elle est tout à la fois une démarche éthique, un devoir envers l'employé en tant qu'être humain qui a besoin d'être reconnu dans le cadre de son travail et une reconnaissance du fait qu'il représente la force vive apte à produire les changements souhaités et à contribuer au succès des organisations.

Dans ce chapitre, nous allons définir la reconnaissance au travail, exposer ses différentes conceptions, ses formes, ses dimensions ainsi que les enjeux de la reconnaissance au travail.

I- La reconnaissance au travail ; définitions

La reconnaissance au travail est une « réaction constructive et authentique, de préférence personnalisée, spécifique, cohérente et à court terme. Elle s'exprime dans les rapports humains. Elle est fondée sur la reconnaissance de la personne comme un être unique, libre, égal, qui mérite respect, qui connaît des besoins, mais qui possède également une expérience utile ».¹

La reconnaissance s'exprime dans les rapports humains et elle se pratique sur une base quotidienne, régulière ou ponctuelle. Elle, est de préférence personnalisée et spécifique elle doit être à l'image de la personne à qui elle s'adresse et porteuse de sens pour celle-ci. La reconnaissance au travail peut prendre diverses formes : la parole, l'écrit, l'objet ou le symbole.

La reconnaissance au milieu de travail constitue un jugement posé sur la contribution de travailleur, tant en ce qui touche le possédé de travail que l'investissement personnel et l'engagement. Elle consiste aussi à évaluer les résultats de ce travail et à les souligner. En somme, elle s'intéresse à la contribution unique de chaque travailleur et valoriser son expertise et son expérience professionnelle.

¹ - BOURCIER, C et PALOBART, Y, la reconnaissance au travail : un outil de motivation pour vos salariés, éd d'organisation, paris, 1997 .In : [http : // www. Google .FR / reconnaissance+motivation au travail. PDF,](http://www.Google.FR/reconnaissance+motivation%20au%20travail.PDF) 03/04/2014.

En effet, le salaire n'est pas tout, il importe également de se sentir apprécié pour conserver sa motivation, développer son sentiment d'appartenance et son désir de s'impliquer au sien de l'organisation.

II- Les différentes conceptions de la reconnaissance

Pour faire une étude sur la reconnaissance au travail, il est nécessaire de connaître les conceptions suivantes :

1- La conception de Maslow :

Dans sa théorie des besoins **Maslow** à classer les besoins des salariés en cinq catégories : le besoin physiologique, le besoin de sécurité, besoins d'appartenance, besoin d'estime et besoin d'actualisation.

La reconnaissance a été classée par **Maslow** dans le quatrième besoin à savoir le besoin d'estime qui se divise en deux : d'une part le besoin d'estime qui se manifeste par le besoin de confiance, d'autonomie, d'épanouissement, et de connaissance. D'autre part le besoin de reconnaissance des compétences exprimé par les collègues et les supérieurs, par le respect, la promotion et la considération.¹

2- La conception d'ESC d'ALDERFER :

Elle repose sur trois types de besoins liés à la motivation, le besoin d'existence, le besoin de socialisation, et les besoins de croissance.

La reconnaissance a été abordée par ALDERFER dans le deuxième besoin de sa théorie, qui est le besoin de socialisation, il explique que l'individu crée des relations « interpersonnelles, avec les personnes qui l'entourent, ce qui le pousse à vouloir s'affirmer entre eux, et chercher la reconnaissance et l'estime des autres ».²

3- La conception des deux facteurs HERZBERG :

Il distingue deux facteurs influençant l'individu au travail, les facteurs insatisfactions et les facteurs de satisfaction qui sont internes au travail, dont la reconnaissance et la réalisation de soi.

¹ - SIMON L et autres, psychologie du travail et comportements organisationnels, GAETAN Morin éditeur ITEE, 3^{ème} édition 2002, Québec, p 78-82.

² - ibid. p 83.

Donc la reconnaissance pour **HERZBERG** est un facteur de motivation.

4- **La conception de la satisfaction de FRIEDLANDER :**

Pour **FRIEDLANDER** la satisfaction est liée à trois facteurs qui sont :

L'environnement social et technique, les composantes internes du travail et la réalisation de soi, et la reconnaissance par l'avancement.

III- Les formes et les dimensions de la reconnaissance au travail :

1- Les formes de la reconnaissance au travail :

BRUN Jean Pierre démontre quatre formes de reconnaissance : la reconnaissance existentielle, la reconnaissance des résultats, la reconnaissance de la pratique et la reconnaissance de l'investissement dans le travail.¹

- **La reconnaissance existentielle**

La reconnaissance existentielle porte sur l'employé en étant qu'individu distinct, doué d'une intelligence, de sentiments et d'une expertise bien à lui. Il s'agit d'une reconnaissance accordée d'emblée à chacun, pour la simple raison qu'il est un être humain lui aussi. Elle se manifeste dans les petits gestes posés quotidiennement au cours des échanges interpersonnels.

Par la reconnaissance existentielle, l'individu se voit reconnaître le droit à la parole et à l'influence sur les décisions.

- **La reconnaissance de pratique de travail**

Elle concerne la manière dont l'employé effectue sa tâche, plutôt que sa personne ou ses résultats. Elle porte également sur son comportement, ses qualités professionnelles et ses compétences. Les éléments sur lesquels porte cette reconnaissance incluent notamment la créativité, l'innovation, l'amélioration continue dans les méthodes de travail, la réalisation avec les clients, le travail d'équipe, etc.

- **La reconnaissance de l'investissement dans le travail**

Elle porte sur l'implication des employés, les risques qu'ils prennent pour mener à bien leur tâche, l'énergie déployée dans des conditions quelque fois difficiles. Cette appréciation permet de souligner l'apport des employés peu visible au moins performance, dans les actions

¹ - BRUN, J, P, une question d'identité... une question de dignité humaine, édition échange, Canada, 1999, p 2-4.

n'ont pas un grade retentissant, mais qui participent au fonctionnement de l'organisme. Ce type de reconnaissance peut également inclure une touche pédagogique qui favorisera la progression de l'employé et l'éclosion de son potentiel.

- **La reconnaissance des résultats de travail**

Il s'agit d'un jugement et d'un témoignage de gratitude sur l'efficacité, l'utilité et la qualité de travail accomplie par un individu ou un groupe d'employés. Ce type de reconnaissance, conditionnelle aux résultats, s'exprime donc une fois la tâche accomplie, pour l'employé, c'est sa contribution à l'organisation qui se trouve ainsi valorisée, d'où un plus grand sentiment d'importance dans l'organisation.

2- les niveaux de la reconnaissance au travail

Bourcier et **Palobart** distinguent 04 niveaux relatifs de la reconnaissance :

Toutefois, qu'elle soit mutuelle, à sens unique ou absente de la relation, elle ne représente pas moins une forme de message que chacune des deux parties renvoie à l'autre. Inscrite au cœur des relations de travail, la reconnaissance ou (la non reconnaissance) est susceptible de s'exprimer au travers de différents niveaux d'interaction.¹

- **Le niveau institutionnel :** sur le plan institutionnel, la préoccupation pour la reconnaissance au travail des employés s'exprime de moyens de politiques ou de programmes qui affirment l'intention de l'organisation de reconnaître le travail réalisé par ses membres.

Si les gestionnaires ont la responsabilité de développer un savoir-être et un savoir-faire en matière de reconnaissance, il est du devoir des organisations de respecter les orientations annoncées de façon que le discours soit en accord avec l'action.

- **Le niveau vertical ou hiérarchique :** la reconnaissance qui se manifeste entre le gestionnaire et son employé s'établit au niveau vertical ou hiérarchique. Elle peut s'exprimer tant du haut vers le bas qu'en sens inverse, mais on observe souvent un déséquilibre dans cet échange.

¹ BOURCIER et Palobart, op. Cit, p 194.

Dans certain organisation de travail, les gestionnaires reconnaissent peu la contribution de leurs employés alors qu'à l'inverse, les employés donnent des marques de reconnaissances à leurs gestionnaires.

Cette réticence des gestionnaires a exprimé leur reconnaissance s'observe tout autant dans les organisations publiques que privées.

Elle pourrait provenir d'une crainte de perdre un peu de pouvoir, d'une résistance aux rapports plus égalitaires ou encore d'une perte de contact avec le travail réel de leurs employés, souvent en raison de nouvelles contraintes de gestion.

Par ailleurs, plusieurs employés hésitent a exprimer de la reconnaissance a leur gestionnaire par peur d'être accusé d'être les « favoris du patron » ou parce qu'ils craignent qu'on leur prête des intentions de manipulation.

- **Le niveau horizontal :** c'est le niveau de la reconnaissance qui s'exprime entre pairs et collègues. Cette reconnaissance revêt d'autant plus d'importance qu'elle est déclarée par ceux qui sont les mieux a mémé de juger de la qualité du travail accompli. En outre commentaires sont crédibles, car peu susceptibles d'être entachés de favoritisme ou d'autoritarisme.

Cependant, les nouvelles formes d'organisation du travail et la précarisation de l'emploi ont pour effet d'intensifier la concurrence entre collègues et restreindre les manifestations de reconnaissance.¹

- **Le niveau externe :** a ce niveau, la reconnaissance a trait a la prestation de services et implique les clients, fournisseurs, consultants et autre partenaires. Dans le cas d'une détérioration sérieuse des conditions de travail et d'une absence de reconnaissance dans l'organisation, c'est de la part de ces partenaires externes que les employés connaîtront une certaine forme de reconnaissance.

3- les dimensions de la reconnaissance au travail :

Les salariés prennent de plus en plus conscience de l'importance au travail qu'ils effectuent, et de la place qu'ils occupent dans l'organisation. C'est pour cela qu'il exprime un besoin de reconnaissance.

¹ - DEJOURS Christophe, travail, usure mentale : de la psychopathologie a la psycho dynamique du travail, Bayard Edition, Paris, 1993, p 263.

A partir de ses études effectuées, J.P.BRUN¹ a fait apparaître quatre dimensions de la reconnaissance au travail, chaque dimension se distingue de l'autre par sa pratique et ses effets, les quatre dimensions sont les suivants :

- **Reconnaître la personne :** C'est une reconnaissance existentielle, dans cette conception on s'adresse à la personne non pas à l'employé, elle porte sur l'individu et le collectif comme étant important dans l'organisation. Elle se traduit par saluer les collègues, les consulter lors de la prise de décisions.
- **Reconnaître le résultat :** une approche comportementaliste, la reconnaissance se traduit par la récompense des résultats du travail qu'il soit affectif, observable, ou mesurable.

Reconnaître le résultat au travail c'est par exemple souligner la qualité d'un travail bien fait pour que l'employé se rende compte de l'importance de son travail.

- **Reconnaître l'effort :** se traduit par le remerciement ou en confiant aux salariés des responsabilités plus grandes.
- **Reconnaître des compétences :** la perspective éthique s'intéresse aux compétences de l'individu, aux responsabilités individuelles, au souci qu'il porte à autrui. La qualité de la relation est mise en avant. Cette conception éthique prend aussi les valeurs et les principes moraux qui guident une organisation, qu'il agisse de l'égalité, de la justice ou de la responsabilité sociale.

Ces quatre grandes approches de la reconnaissance peuvent être positionnées selon un schéma d'ensemble distribué de la personne jusqu'au résultat en passant par le processus au travail.

IV- Les effets de la reconnaissance au travail

L'individu est en interaction dans son lieu de travail avec ses collègues et ses supérieurs, cette interaction donne lieu à un développement de relations sociales. Il est mené à qualifier et évaluer ses interactions selon son échelle de valeurs et ce qu'il estime être bon ou

¹ - BRUN J P, la reconnaissance au travail, pratique à visage humaine, in : [http // cggt, fsa. Ulaval.ca](http://cggt.fsa.ulaval.ca).

mauvais, ce qui donne lieu à des effets de reconnaissance ou de déni de reconnaissance.

Emmanuel Renault distingue trois types de dénis de reconnaissance.¹

- **La reconnaissance comme inférieure :** la reconnaissance de l'individu comme partenaire subordonné dans un contexte d'action hiérarchique. Par exemple : un ouvrier dans un rapport avec un agent de maîtrise.
- **La disqualification :** la reconnaissance de l'individu comme ne remplissant pas les critères d'un partenaire d'action, quel que soit le contexte d'action.
- **La stigmatisation :** la reconnaissance de l'individu comme un agent d'action nuisible ou condamnable.

La reconnaissance en milieu organisationnel, lorsqu'elle est appliquée selon les règles de l'art, entraîne des effets multiples et positifs sur la personne, sur l'organisation ainsi que sur la clientèle. Ces effets agissent principalement sur le bien-être général des membres de l'organisation ainsi que sur la dynamique organisationnelle. La reconnaissance humanise le travail et valorise l'individu au sein de l'organisation en lui redonnant un caractère unique et authentique.

Les effets positifs de la reconnaissance au travail sont nombreux, évoquent des effets sur les collaborateurs (vecteur de l'identité, un sens au travail, estime de soi et plus de motivation et de satisfaction), et l'organisation (amélioration de la qualité de vie au travail, mobilisation et rétention du personnel et favorise l'apprentissage) qu'on résume ci-dessous :

○ **Effets sur les collaborateurs :**

- **Vecteur de l'identité :** l'identité est un concept intime lié à la reconnaissance, l'identité se construit, dans un premier temps, dans la sphère privée de la personne et son développement se poursuit dans la sphère publique, notamment en milieu du travail. De ce fait, le travail devient « un milieu de cristallisation de l'identité ». Par le biais de son travail, l'individu peut se définir en étant qu'être humain et confirmer les aspects extérieurement développés. Dans la sphère publique, l'identité se construit à travers le regard que portent les autres sur nous et surtout, par le regard qu'il renvoient de nous même.

¹ - EMMANUEL Renault, reconnaissance, institution, injustice, in de la reconnaissance don, don identité et estime de soi, revue du MAUSS, N° 23, 1^{er} semestre 2004, p 191-192.

- **Un sens au travail :** la création de sens au travail est un autre aspect qui est influencé par la reconnaissance. En effet, il redonne au travail ses lettres de noblesse et sa capacité d'être source de plaisir et de satisfaction, la perception au travail dépasse donc le simple fait d'être réalisé dans l'optique d'obtenir une rétribution financière, le travail devient porteur de sens.
- **Estime de soi :** la reconnaissance au travail contribue à renforcer le sentiment de compétence personnelle ainsi que l'estime de soi de l'individu.
- **Plus de motivation et de satisfaction : (Bourcier et Palobart 1997).** Mettent en évidence le caractère essentiel de la reconnaissance au travail lorsque le salarié considère qu'il possède une place bien définie au sein de l'organisation et que sa contribution est appréciée à sa juste valeur.

Il importe de préciser que la motivation constitue en quelque sorte un moteur de l'action, elle détermine les conduites de travail. La reconnaissance consolide également le sentiment de compétence et entraîne une certaine satisfaction de la part des membres de l'organisation.

- **Effets sur l'organisation :**
 - **Amélioration de la qualité de vie au travail :** au niveau organisationnel, les actes de reconnaissance posés au quotidien engendrent, de façon générale, une amélioration de la qualité de vie.
 - **Mobilisation et rétention du personnel :** la reconnaissance au travail procure à l'employé un accroissement de son sentiment et d'efficacité et de son désir de s'impliquer au sein de l'organisation, le salarié perçoit qu'il possède une place au sein de l'organisation et il considère que sa contribution est unique et précieuse pour l'organisation. De ce fait il s'engage dans le processus de travail et il s'investit au sein des projets de l'organisation.
 - **Favorise l'apprentissage :** la reconnaissance au travail favorise l'apprentissage et elle représente une assise des organisations apprenantes.

Cependant la reconnaissance a aussi des effets pervers ;¹

¹ -Lippit. M. (1997) .Creating a learning environment, Human Resource professional, vol.10, n° 5, p 23 -26, in : [aaiae.iae-Toulouse.fr/la_reconnaissance+a_aussi+des_effets+pervers+\(Lippi+1997\)](http://aaiae.iae-Toulouse.fr/la_reconnaissance+a_aussi+des_effets+pervers+(Lippi+1997)).

La reconnaissance en milieu de travail peut engendrer des effets à connotations négatives. Lorsqu'elle n'est pas pratiquée adéquatement, elle peut entraîner diverses conséquences aussi néfastes pour l'organisation que pour les membres de l'organisation.

- **Un climat de compétition :** un climat de compétition peut s'installer entre les travailleurs qui essayeront d'obtenir, tant bien que mal, des marques de reconnaissance. Chacun tentera de se faire à fin de s'attirer la sympathie et les compliments d'autrui, or, la reconnaissance s'inscrit dans une perspective d'interrelation dans laquelle la coopération est valorisée. Dans l'objectif de contre cet effet non désiré, la forme que prend la reconnaissance doit varier et les huit sous-catégories de la reconnaissance au travail doivent être respectées.
- **La perte de crédibilité :** un autre aspect qui peut émerger si la reconnaissance est manifestée de façon inadéquate. Si la reconnaissance est offerte sur une base aléatoire, les membres de l'organisation vont croire qu'elle est peu crédible et incohérente. Dans le but d'optimiser les marques de reconnaissance et de les rendre crédibles aux yeux de tous, elles doivent respecter les huit critères de qualité et d'être offertes avec discernement.

L'une des études les plus récentes est celle réalisée par **Frédéric Danquigny, Carine Belin**, et autres, ils nous expliquent les éléments à prendre en considération et les étapes à suivre lors de la réalisation d'un système de reconnaissance qu'on présentera ci-dessous.

Pour mettre en place un système de reconnaissance, il faut d'abord définir les leviers de la reconnaissance qui sont les suivants¹

- **La gestion des ressources humaines :** Ce levier repose sur : la rémunération à savoir les primes individuelles et collectives, la pratique de formation, c'est-à-dire se mettre d'accord sur le choix du contenu de la formation et l'élaboration d'un plan de formation et donner aux salariés une possibilité de carrière.

¹ -FREDERIC Danquigny et autres, reconnaître vos salariés, boîte à outil GRH en PME, N° 3, ARAVIS, DECEMBRE, 2006, p3.

- **Le travail :** Ce levier est principalement lié au bon aménagement des horaires et de lieu de travail, bien délimiter les responsabilités de chaque salarié, attribuer de nouvelles responsabilités, implication dans les projets valorisants et la possibilité et autonomie de décision.
- **Les relations professionnelles et sociales :** Ce troisième levier repose sur le mode de management, tel que la négociation avec les salariés, actes de considération, organisation des événements conviviaux.

Après l'analyse de chacun de ces leviers, il faut choisir ceux adaptés à la capacité de l'organisation. Ce choix dépend à la fois de ce qui est à valoriser au regard de l'organisation et des attentes des salariés, et ainsi de la marge de manœuvre dont dispose l'organisme.

Pour cela il faut avoir des points de repère, cela en partant de l'analyse des leviers de reconnaissance déjà existante, et leur degrés de pertinence par rapport aux nouveaux objectifs visés, deuxièmement construire de nouvelles règles de fonctionnement, pour ce faire, il faut opter pour la concertation avec les représentants des salariés, car c'est eux qui vont faire vivre en partie le nouveau système de reconnaissance, et établir des règles claires, simples, précises, et qui seront compréhensibles pour tous les salariés, troisièmement expliquer les choix retenus et les raisons qui ont motivé les choix, et quatrièmement veiller à préciser et faciliter les missions des différents acteurs concernés.

V- le système de reconnaissance comme pratique de la GRH.

Les programmes de la reconnaissance doivent répondre à un certain nombre de critères de la qualité pour garantir sa réussite. Selon ces qualités qui sont :

- **la sincérité :** c'est une expression de la reconnaissance qui doit être authentique, sincère. Les gestionnaires doivent pouvoir reconnaître aussi bien les faiblesses que les forces des employés.
- **La réactivité :** la reconnaissance doit être manifestée le plus rapidement possible après le résultat ou le comportement de travail.
- **La proximité hiérarchique :** la reconnaissance sera d'autant plus efficace et fructueuse qu'elle sera exprimée par un supérieur hiérarchique d'un niveau rapproché. Il y a bien sûr des exceptions selon les situations et les individus : la reconnaissance

d'une personne occupant un niveau hiérarchique largement supérieur pourrait constituer une grande source de fierté.

- **La variabilité :** il est important de maintenir une certaine diversité dans les formes et les pratiques de la reconnaissance. Celle-ci doit être exprimée par un éventail de marques qu'il faut constamment réinventer, selon certains parce que les attentes des personnes se modifient constamment selon les circonstances. S'il n'est pas nécessaire d'utiliser toute la panoplie, il faudra cependant maintenir un équilibre entre les formes opposées de reconnaissance.
- **La personnalisation :** la reconnaissance doit être taillée sur mesures, c'est-à-dire adapté aux caractéristiques des personnes et des groupes.
- **La légitimité :** les sources de la reconnaissance doivent être significatives et crédibles aux yeux de la personne qui en reçoit le témoignage.
- **La spécificité :** la reconnaissance doit être formulée le plus précisément possible en soulignant une réalisation, un effort ou un événement particulier.
- **La cohérence :** les pratiques de la reconnaissance, surtout dans le cas des récompenses, doivent être en lien avec les objectifs et les priorités de l'organisation. En outre, les paroles et discours des membres de l'organisation doivent concorder avec leurs gestes et les mesures qu'ils adoptent.

Les pratiques de la reconnaissance, aussi appropriées soient-elles, risquent de ne pas être efficaces si ne sont pas appliquées en respectant certains critères de qualité.

Conclusion :

pour conclure nous dirons qu' Il ressort clairement des propos que nous venons de tenir que la reconnaissance au travail est un élément essentiel pour préserver et construire l'identité des individus, donner un sens à leur travail, favoriser leur développement et contribuer à leur bien-être professionnel. Les individus sont différents, et les formes de reconnaissance, multiples. Elle peut être exprimée aux salariés de différentes manières : faire des actions et prononcer des paroles ordinaires, toutes simples ; prêter attention au sens des actes accomplis et des paroles dites.

Les choix sont donc délicats et il nous faut user de finesse et d'une certaine intelligence émotionnelle pour pratiquer judicieusement et de manière appropriée la reconnaissance.

Chapitre III:

I' influence de la reconnaissance sur l'efficacité organisationnelle

Préambule :

Dans la présente section, nous nous basons sur la revue de littérature traitant de la performance organisationnelle, Notre intention n'est pas de faire une revue exhaustive de la littérature sur la performance organisationnelle, mais d'établir un cadre théorique pertinent pour notre recherche.

1- Définitions :

La définition de ce que représente une organisation performante ou efficace ne fait pas l'unanimité auprès de la communauté scientifique.

En effet plusieurs disciplines comme l'économie, le management, les sciences comptables, la gestion des opérations et de la production ainsi que les sciences du comportement s'intéressent et entretiennent leur propre conception de ce qu'est la performance organisationnelle.¹

Il n'y a pas seulement les disciplines qui diffèrent quant au choix des critères d'efficacité. Il y a aussi les acteurs des milieux de travail qui opteront pour différents critères selon leur rôle, leur statut, leurs valeurs et leurs normes, leur intérêt envers l'organisation.

Par exemple :

Un dirigeant d'entreprise peut percevoir l'efficacité comme étant simplement une question de rentabilité et de compétitivité de son organisation.

Pour un employé, ses critères d'efficacité peuvent être la qualité des décisions ou le climat de travail.

Pour un client, une organisation est efficace dans la mesure où elle lui procure un produit et un service de qualité. Dans le cas d'un analyste financier, les profits ou les rendements des investissements sont les critères de performance.

Pour un gestionnaire de production, les normes d'efficacité sont représentées par la qualité et la quantité des biens et des services. Pour un représentant du marketing, la performance équivaut à la part du marché ou à la satisfaction de la Clientèle.

Finalement, pour un directeur des ressources humaines, la performance Organisationnelle peut par exemple être évaluée par la compétence et l'engagement des employés. Il est facile de voir qu'à l'intérieur d'une même équipe de gestion, les cadres

¹ -Jalette, P. (1997), L'impact des relations industrielles sur la performance Organisationnelle : Le cas des caisses d'épargne et de crédit au Québec, Thèse présentée À la faculté des études supérieures de l'Université de Montréal, École des relations Industrielles.

peuvent juger la performance organisationnelle différemment selon le service auquel ils appartiennent.²

En conclut qu'il ne peut y avoir de définition définitive de la performance organisationnelle puisqu'une conception particulière ne sera utile qu'à des fins particulières. Ainsi toute conception particulière réfère autant à des jugements de valeur (ce que l'on devrait faire) qu'à des faits organisationnels (ce qu'on fait).³

Donc nous pouvons constater que la performance organisationnelle est un terme difficile à cerner en raison des représentations abondantes et souvent contradictoires, mais aussi en raison de la multitude de disciplines qui s'y intéressent.

Néanmoins, une définition s'impose pour notre recherche,

1-1 Morin, Savoie et Beaudin définissent l'efficacité organisationnelle comme étant

« Un jugement que porte un individu ou un groupe sur l'organisation, et plus précisément sur les activités, les produits, les résultats ou les effets qu'il attend d'elle. »⁴

1-2 Steers définit la performance organisationnelle comme étant :

« La capacité pour une organisation d'acquérir et d'utiliser ses ressources rares et précieuses aussi promptement que possible dans la poursuite de ses buts actuels, et de ses buts opérationnels »⁵

² - Morin, E.M., Savoie, A., & Beaudin, G. (1994), L'efficacité de l'organisation : Théories, Représentations et mesures, Montréal : Gaëtan Morin Éditeur, pp.158

³ - Campbell, J.P. (1977), « On the Nature of Organizational Effectiveness », in P.S. Goodman and J.M. Penning (eds.), New Perspective on Organizational Effectiveness, San Francisco, Josse Bass, pp. 13-62

⁴ - ibid. p 156.

⁵ - Steers, R.M. (1977), Organizational Effectiveness: A Behavioral View, Santa Monica, Calif.: Goodyear Publishing Company

2- Dimensions de la performance organisationnelle :

Dans cette section, nous allons présenter les différentes dimensions de la performance organisationnelle établie par la communauté scientifique.

Morin, Savoie et Beaudin (1994) dégagent quatre écoles de pensée de la représentation de l'efficacité de l'organisation : la conception économique, sociale, systémique et politique.

2-1 -la conception économique :

Fondée sur les premières théories de l'organisation (Taylor, Weber, Fayol), la conception économique de l'efficacité suggère que l'organisation formelle du travail ou de l'entreprise soit essentiellement économique.

Cette première conception juge une organisation efficace lorsque celle-ci atteint ses objectifs en utilisant le moins de ressources possible. Le concept central de cette école, l'efficacité économique, implique l'atteinte des objectifs fixés (efficacité), mais aussi l'obtention d'un résultat de la manière la plus économique (efficacité).

2-2 - La conception sociale :

Elle se base sur l'école des relations humaines (Mayo, Maslow, McGregor). Cette seconde dimension met l'accent sur les aspects de la performance Organisationnelle qui sont liés aux ressources humaines.

D'après Morin et ses collègues (1994), le concept-clé de cette dimension de l'efficacité c'est la valeur des ressources humaines, soit la valeur ajoutée par la qualité de la main-d'œuvre dans le travail et l'organisation.

Le développement des ressources humaines, la mobilisation, le moral et le rendement du personnel sont les critères possibles pour juger de l'efficacité de la performance organisationnelle sous l'angle de la dimension sociale.

2-3- la conception systémique :

Dans ce cas, on met de l'avant une conception de l'organisation comme devant s'adapter à l'environnement, en particulier aux caractéristiques du marché et de La technologie.

Chapitre III : l'influence de la reconnaissance sur l'efficacité organisationnel

L'organisation est en relation avec son environnement, y puise ses ressources, les transforme, les échange contre d'autres ressources et, inversement, l'environnement vient modifier à son tour l'organisation (rétroaction).

Dans la conception systémique, l'organisation est un système dont la finalité est la survie ou la pérennité. La notion de pérennité, associée à la notion de temps, a trait à la protection et au développement des ressources financières (rentabilité), du marché desservi par l'organisation (compétitivité) et de la qualité du produit ou du service. Ces critères mettent l'accent sur les relations entre les composantes du contexte et de l'entreprise qui agissent sur la performance.

2-4 -la dimension politique :

Basés sur l'école des multiples constituants, différents individus ou groupes posent des jugements sur les critères d'une organisation efficace, tel que mentionné précédemment.

Puisqu'on suggère que les mêmes intérêts ne sont pas partagés par tous les groupes et peuvent même être contradictoires, les critères d'efficacité varient selon les constituants soit : les bailleurs de fonds, les clients, les organismes régulateurs et la communauté. Ainsi la légitimité de l'organisation, qui réfère à l'évaluation et à la satisfaction de ces groupes-clés, constitue le concept central de cette dimension.

3- Déterminants de la performance organisationnelle :

Après avoir présenté les principales dimensions de la performance organisationnelle, il convient d'en examiner les déterminants :

Steers (1977) : a cerné les grandes catégories de déterminants de la performance organisationnelle.

Les déterminants sont divisés en quatre catégories, soit : les caractéristiques de l'entreprise, les caractéristiques de l'environnement, les caractéristiques des employés ainsi que les politiques et pratiques de gestion.

Le modèle de détermination de l'efficacité de l'organisation de Steers (1977) est reconnu pour sa clarté, sa concision ainsi que sa pertinence.⁶

3-1- : les caractéristiques de l'organisation :

Ils concernent la structure et la technologie :

La structure fait référence aux relations formelles entre les membres de l'organisation. Nous pouvons observer que la structure comporte divers indicateurs comme le niveau de centralisation, la spécialisation des tâches, le degré de formalisation des relations, la taille de l'organisation ainsi que les unités de travail.

La technologie fait référence aux processus par lesquels les intrants (brut) sont transformés en extrants.

Celle-ci peut être caractérisée par les équipements et processus de production, les matériaux utilisés et le savoir des employés.

3-2- les caractéristiques de l'environnement :

L'environnement comporte une dimension externe et une dimension interne. Le contexte externe de l'environnement représente toutes les pressions extérieures sur lesquelles l'entreprise n'a que peu de contrôle, mais qui influence ses décisions et ses activités.

Le degré de complexité, le degré de stabilité et le degré d'incertitude sont des facteurs qui influencent les décisions de l'organisation par rapport aux changements de l'environnement. En effet, afin d'assurer l'efficacité de l'organisation, les gestionnaires devront répondre et s'adapter aux changements de l'environnement. En ce qui concerne le contexte interne (ou le climat) de l'environnement, il est défini comme le milieu social et culturel duquel découlent les comportements des employés.

⁶ - Payette, A. (1988), L'efficacité des gestionnaires et des organisations, Québec, Presses De l'Université du Québec.

Ce contexte interne fait références aux perceptions relatives au milieu de travail soit : la possibilité de se réaliser, la considération pour les employés, les récompenses et punitions en vigueur et le niveau de sécurité.

3-3-les caractéristiques des employés : se divisent en deux facteurs :

- **L'attachement a l'organisation :** cet attachement correspond aux besoins concrets de l'organisation ; d'attirer (attraction), et de retenir (stabilité), et de mobiliser (engagement) de la main-d'œuvre qualifiée.
- **La performance dans le poste :** performance de l'employé, celle-ci varie en fonction de ses motivations, ses buts, ses besoins, ses habiletés ainsi que la clarté et de l'acceptation de son rôle.

3-4- les politiques et pratiques de gestion : quatre catégories :

- La première catégorie : concerne la définition des objectifs stratégiques et opérationnels, qui comprend autant l'identification des objectifs de l'organisation que la détermination de la contribution des différents départements, groupes et individus à la réalisation de ces objectifs.
- La deuxième catégorie : est l'acquisition et l'utilisation des ressources qui comprend trois sous-catégories de pratiques. La première sous-catégorie est représentée par l'intégration, la coordination et la répartition des ressources entre la production, le support, la maintenance, l'adaptation et la gestion. La deuxième sous-catégorie de pratiques fait référence à l'implantation et le maintien de directives et de politiques qui font en sorte que l'organisation maintienne une certaine cohérence dans les décisions et entre les départements. La troisième et dernière sous-catégorie de pratiques est la gestion des mécanismes de contrôles et de rétroaction qui s'assure de l'atteinte des objectifs organisationnels.
- La troisième catégorie : est la création d'un environnement propice à la performance. Il s'agit de pratiques GRH telles que l'affectation, l'affectation, la formation et le développement, la conception des emplois, l'évaluation et la reconnaissance du rendement.
- Un processus de communication : un moyen d'aligner les employés vers les buts de l'organisation.

Conclusion :

A la lune de ce chapitre nous constatons que la performance organisationnelle comporte plusieurs dimensions, économique, sociale, systémique et politique.

Cette variable multidimensionnelle semble être influencée par plusieurs déterminants susceptibles selon le contexte de l'organisation,

Partie II :
La partie pratique

Chapitre IV :

Présentation de l'organisme d'accueil

Section 1 : présentation de l'entreprise portuaire de Bejaia :**1- Historique :**

Situé sur la rive occidentale sud de la méditerrané la ville de Bejaia a toujours bénéficiée d'une attention particulière a travers les siècles, des phéniciens a nos jour, sa situation géostratégique particulièrement privilégiée a fait d'elle l'un des comptoirs marchant les plus dynamique de la méditerrané.

Aujourd'hui le port de Bejaia, est classé au deuxième rang nationale après celui d'Algersur l'intensité et les volumes des échanges, cela d'autant plus qu'il possède de nombreux atouts tels que son lieu d'implantation au cœur de la ville, sa proximité d'un aéroport internationale et sa liaison directe à la raison nationale de voie ferrée. Plus récemment, il a été désigné pour faire partie de la futur autoroute maritime de l'union pour la méditerrané avec d'autres ports méditerranéens de renommé internationale.

2- Les missions, activités et les objectifs de l'Entreprise Portuaire de Bejaia :**2-1- Les missions de l'EPB :**

L'entreprise est une partie prenante du développement économique régional par l'exploitation et la gestion du domaine portuaire.

Elle est chargée de traiter les marchandises et l'ensemble des passagers des navires, dans les meilleures conditions de sécurité, délais et de couts d'un coté ; et de vieller au développement de l'entreprise de l'autre.

2-2- les activités de l'EPB :

L'entreprise réalise plusieurs services sur les différents domaines de son activité tel que :

- L'accueil et l'organisation des navires.
- Le transite des passagers et de leurs véhicules.
- La manutention et l'acconnage des marchandises.
- La réalisation de travaux d'aménagement et d'entretien des superstructures.
- L'aide a la navigation des navires.
- Assurer les opérations de remorquage, d'amarrage et de pilotage des navires.
- Veiller au respect des règles d'hygiènes et la lute contre la pollution.
- Réaliser le développement durable.

2-3- les objectifs de l'EPB :

- Développé la viabilité de ses activités, le bien être de ses employés, la pérennité de leurs emplois et la protection de la communauté ou elle est présente.
- Renforcer la position du port sur le marché des services.
- Renouveler la certification ISO 14000.
- Améliorer la performance et la qualité es services.
- La création d'un système d'information interne auquel pouvant céder tous les cadres pour une prise de décision.

3- Sa vision et ses valeurs :

3-1- **Sa vision** : c'est-a-dire la manière dont le port envisage son futur, est d'être avant tout une entreprise d'avenir qui veillera a :

- Développer la culture d'entreprise pour une gestion optimale des ressources.
- Participer au développement socio-économique du pays.
- Pérenniser et créer des emplois.
- Mettre en place un bon climat d'affaires pour attirer le partenariat.
- Etre le précurseur du processus de développement de la chaine de transport maritime et intermodal.
- Renforcer le partenariat entre les différents acteurs de la communauté portuaire.
- Innover et développer de nouvelles prestations en amont et en avale.

3-2- Ses valeurs :

Elles résument les principes généraux régissant le comportement de l'entreprise et de son personnel et consiste-en :

- La valorisation et l'engagement des personnes.
- La gestion éthique et professionnelle.
- L'orientation vers le client.
- La responsabilité sociale.
- L'innovation.

3-3- Ses ressources :**3-3-1- Les moyens matériels :**

- un stock pour gerbage de conteneurs.

- 04 remorques de différentes puissances.
- Des chariots élévateurs de 03 à 28 tonnes de capacités de levage.
- Des bennes preneuses.
- 02 ponts basculent pour camions et wagons d'une capacité maximum de 1000 tonnes.
- Des pelles mécaniques utilisables dans les cales céréales.
- Des grues mobiles sur roues de 05 à 85 tonnes de capacité.

3-3-2 Les effectifs de l'EPB :

catégories	Nombre
Cadre	169
Maitrise	317
Exécution	955
Totale	1441

(Des donnes relatives à l'EPB)

L'entreprise Portuaire compte 1441 salariés répartis selon trois catégories socioprofessionnelles : une catégorie d'exécution avec 955 salariés, suivi par celle de la maitrise avec 317salariés, et enfin celle des cadres avec 169 salariés.

4- Organigramme et Organisation de l'EPB**4-1 Organisation de l'EPB :**

Elle comporte deux(2) direction fonctionnelles et opérationnelles.

a- Direction fonctionnelles :

C'est les structure de soutien aux structures opérationnelles, leur rôle essentiel est la gestion et non pas l'exécution.

- **Direction générale (DG)**

C'est le pilier de l'organisation, chargé de concevoir, coordonner et contrôler les actions liées à la gestion et au développement de l'entreprise.

- **Direction générale Adjointe (DGA)**

Elle a les mêmes taches que la (DG), lorsque le (DG) est absent c'est le (DGA) qui prend ces taches en charge.

L'entreprise comporte aussi :

- **Cellule juridique :** a pour missions de :
 - Assurer le conseil, la veille juridique, la prévention de risque et la défense de l'entreprise dans le domaine du droit ;
 - Respecter la législation et la réglementation et de les adapter aux besoins de l'entreprise par l'étude et l'interprétation des textes juridiques ;
 - S'associer a toutes les grandes décisions commerciales, financières et techniques ;
 - Evaluer les risques des opérations menées et imaginer les montages juridiques les plus avantageux pour l'entreprise.
- **Cellule Audit :** a pour missions de :
 - Observer et analyser afin d'identifier et d'évaluer les risques par le biais d'un ensemble de règles et de procédures ;
 - Diagnostiquer en effectuant une synthèse des informations recueillies et identifier l'origine des anomalies éventuelles.
 - S'assurer aussi de la bonne circulation de l'information entre les différents services de l'entreprise.
- **Département Marketing :** a pour missions de :
 - Elaborer et proposer a la direction générale la stratégie et la politique commerciale de l'entreprise ;
 - Déterminer les orientations stratégiques, les objectifs a atteindre et les moyens à mettre en place, après analyse et évaluation des différentes composantes du marché ;
 - Animer, coordonner et contrôler, avec les collaborateurs, les activités de conception et de mise en œuvre nécessaire au développement sur le marché des biens ou des services proposés par l'entreprise.
- **Direction du management intégré (DMI) :** elle est chargé de :
 - La mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue du Système de Management Intégré (plans projets et indicateurs de mesure) ;
 - L'animation et la coordination de toutes les activités des structures dans le domaine de l'HSE ;
 - La contribution active a l'instauration et au développement d'une culture HSE au sien de l'entreprise et de la communauté portuaire ;

- La contribution dans des actions de sensibilisation et de formation a la prévention des risques de pollution, a la protection de l'environnement, la santé des travailleurs et a l'intervention d'urgence.

- **Direction finance et comptabilité (DFC) :**elle est chargé de :

- La tenue de la comptabilité ;
- La gestion de a trésorerie (dépense, recettes, et placements) ;
- La tenue des inventaires ;
- Le contrôle de gestion (comptabilité analytique et contrôle budgétaire).

- **Direction des ressources humaines (DRH)**

Elle est chargée de prévoir, d'organiser et d'exécuter toutes les actions liées à la gestion des ressources humaines en veillant à l'application rigoureuse des lois et règlement sociaux. Elle assure les tâches suivantes :

- La mise en œuvre de la politique de recrutement, rémunération, et de la formation du personnel ;
- La gestion des carrières du personnel (fichier) ;
- La gestion des moyens généraux (achat courants, parc automobile, assurance,... etc.)

b- Directions opérationnelles

Il s'agit des structures qui prennent en charge les activités sur le terrain et qui on une relation directe avec les clients.

- **Direction manutention et acconage (DMA)**

Elle est chargée de prévoir, organiser, coordonner et contrôler l'ensemble des actions de manutention et d'acconage liées a l'exploitation du port.

Elle abrite les départements suivants :

- **Manutention :** qui comprend les opérations d'embarquement, d'arrimage, de désarrimage et de débarquement de marchandises, ainsi que les opérations de mise et de reprise des marchandises sous hangar, sur terre plein et magasins.

La manutention est assurée par un personnel formé dans le domaine. Elle est opérationnelle de jour comme de nuit, répartie en deux shifts (période de travail d'une équipe) de 6h à 19h avec un troisième shift opérationnel qui s'étale entre 19h et 01h du matin. Pour cas exceptionnels, ce dernier peut s'établir jusqu'à 07h du matin.

✓ **Pour les marchandises**

- La réception des marchandises.
- Le transfert vers les aires d'entreposage des marchandises.
- La préservation ou la garde des marchandises sur terre plein ou hangar.
- Marquage des lots de marchandises.
- Livraison aux clients.

Chapitre V:

**La reconnaissance au travail motrice de
l'efficacité organisationnelle, analyse et
interprétation des données collectées**

1- Présentation des caractéristiques personnelles de la population enquêtée :

Préambule :

Cet élément, nous traiterons les caractéristiques personnelles essentielles des membres de nos enquêtés au sien de l'EPB).

Ces caractéristiques constituent l'ensemble des informations sur les individus selon l'âge, le sexe, le diplôme obtenu, etc....

Tableau N° 01 : la répartition de la nature du contrat du travail des salariés de l'EPB selon le grade professionnel.

Les contrats Grade professionnel	Les permanents	les contractuels	Total
Agent de maitrise	317	0	317
Agent d'exécution	890	65	955
Total	1207	65	1272

(Des donnes relatives à l'EPB)

L'entreprise portuaire de Bejaia est composée de 1272 fonctionnaires entre agent de maitrise et ceux de l'exécution, dont la majorité 1207 sont des permanents avec un Tandis que 65 sont des contractuels.

Tableau N° 02 : la répartition des salariés enquêtés selon le sexe.

Sexe	Fréquence	Pourcentage (%)
Masculin	74	73,26
Féminin	27	26,73
Total	101	100

Le sexe masculin représente 73,26% de nos enquêtés, tandis que, le sexe féminin est représenté par un pourcentage de 26,73%.

Cela s'explique, par la nature du travail effectué dans l'EPB par les agents d'exécution, et qui exigent constamment, la présence sur le terrain.

La domination des hommes par rapport aux femmes est justifiée par le fait que ces dernières ne peuvent exercer ce genre de fonction.

A travers les données de ce tableau, on observe que les hommes sont favorables dans certains postes, car ces dernières exigent des efforts constants.

Tableau N° 03 : la répartition des salariés enquêtés selon l'âge.

Catégorie d'âge	Fréquence	Pourcentage (%)
(20-30) ans	23	22,77
(31-40) ans	42	41,58
(41-50) ans	20	19,80
(plus de 50) ans	16	15,84
Total	101	100

D'après les résultats de ce tableau, on observe que la catégorie d'âge entre (31-40) est dominante dans notre échantillon avec un pourcentage de 41,58%. Vient ensuite, la catégorie d'âge entre (20-30 ans) avec un taux de 22,77%. Juste après nous trouvons la catégorie (41-50ans) avec un pourcentage de 19,80%. Enfin celle âgée entre (50ans et plus) avec 15,84%.

Ces chiffres nous montrent que notre échantillon est composé essentiellement par des employés d'un âge de 31 ans à 40ans.

Tableau N° 04 : la répartition des salariés enquêtés selon le diplôme obtenu.

Diplôme obtenu	Fréquence	Pourcentage (%)
Diplôme universitaire	18	17,82
Diplôme extra universitaire	83	82,17
Total	101	100

Ce tableau précise que la majorité des enquêtés ont un diplôme extra universitaire (formation professionnelle, CMP, CAP, TS,...) avec un pourcentage de 82,17%, et un taux de 17,82% pour ceux qui ont des diplôme universitaire.

Cela s'explique, par la nature du travail effectué dans l'EPB par les agents d'exécution, qui ne demande pas un diplôme supérieur pour l'occupation d'un poste d'exécuteur.

Tableau N° 05 : la répartition des salariés enquêtés selon l'ancienneté professionnelle.

Ancienneté professionnelle	Fréquence	Pourcentage (%)
1 à 5 ans	17	16,83
6 à 10 ans	24	23,76
11 à 20 ans	42	41,58
20 ans et plus	18	17,82
Total	101	100

On remarque dans ce tableau, que ceux ayant une ancienneté de (11-20 ans) occupent la première place, avec un pourcentage de 41,58%. Viennent en deuxième position ceux qui ont une ancienneté de (6 à 10 ans) avec un taux de 23,76%. Un pourcentage de 17,82% pour l'ancienneté de 20 ans et plus. Enfin, 16,83% pour celle de (1 à 5ans).

A travers ce tableau, ceux qui ont une ancienneté de (11 à 20 ans) sont les plus représentés dans notre échantillon, cela s'explique, en fait, par la politique de recrutement adoptée par l'EPB.

Tableau N° 06 : la répartition des salariés enquêtés selon le grade professionnel.

Grade professionnel	Fréquence	Pourcentage (%)
Agent de maîtrise	50	49,50
Agent d'exécution	51	50,49
Total	101	100

Les données présentées dans ce tableau montrent que notre échantillon est composé de deux catégories professionnelles, agent de maîtrise avec un taux de 49,50%, et une catégorie d'agents d'exécution avec un taux de 50,49%.

Tableau N° 07 : la répartition des salariés enquêtés selon le type du contrat.

Type de contrat	Fréquence	Pourcentage
CDD	12	11,88
CDI	89	88,11
Total	101	100

On observe dans ce tableau que la majorité des enquêtés ont un contrat indéterminé avec un pourcentage de 88,11% et seulement 11,88% qui ont un contrat déterminé.

Cela laisse penser que le recrutement au sien de l'EPB est fondé selon le besoin. Le contrat indéterminé offre à ces travailleurs une certaine stabilité et pousse ceux-ci à avancer dans leur travail.

Préambule :

La reconnaissance est certainement le signe le plus fort qui peut être émis pour accroître le besoin de recevoir une reconnaissance au travail, il importe également de se sentir apprécié, respecté et remercier pour ressentir ce besoin d'être reconnu à sa juste valeur, ce besoin ressenti par importante de main d'œuvre, quelque soit son statut.

2- L'importance de la reconnaissance au travail chez les salariés enquêtés.

Il s'agit dans cet élément de comprendre l'importance et le besoin de la reconnaissance pour les salariés enquêtés, ainsi que ces dimensions.

Tableau N°8 : Le besoin de la reconnaissance au travail selon les salariés enquêtés.

Besoin de reconnaissance	Fréquence	Pourcentage
Oui	91	90.09
Non	10	9.90
Total	101	100

A partir de ce tableau, on observe que 90.09 % de la population enquêtés expriment le besoin de reconnaissance, tandis que 9.90% de la population enquêtés déclare ne pas sentir le besoin de reconnaissance au travail.

Donc on peut expliquer, que la satisfaction du besoin de reconnaissance à ces travailleurs permet de donner plaisir et une volonte dans le travail et encourage plus à doubler les efforts.

Satisfaire le besoin de reconnaissance est une source importante de plaisir au travail pour les salariés.

La reconnaissance c'est un sentiment parfois difficile à exprimer, mais chaque personne a conscience du fait qu'elle en a profondément besoin, c'est la démonstration claire et les efforts investis dans le travail.

Tableau N°9 : La relation entre le grade professionnel et les types de reconnaissance au travail recherchés par les enquêtés.

La reconnaissance au travail est-elle	Reconnaissance existentielle		Reconnaissance Des résultats		Reconnaissance de la pratique		Total
	F	%	F	%	F	%	F %
Grade professionnel							
Agent de maîtrise	15	30	32	64	3	6	50 100
Agent d'exécution	13	25,49	36	70,58	2	3,92	51 100
Total	28	27,72	68	67,32	5	4,95	101 100

Ce tableau nous indique que, 67,32% de la population enquêtés déclarent que la reconnaissance pour eux c'est une reconnaissance des résultats obtenus au travail, un pourcentage de 27,72% de la population enquêtés recherchent de la reconnaissance existentielle, est seulement 4,95% des enquêtés recherchent une reconnaissance de la pratique du travail.

On remarque, que 64% pour les agents de la maîtrise la reconnaissance c'est des résultats obtenu au travail, et 70,58% pour les agents d'exécutions et seulement 3,92% de la population pour la reconnaissance de la pratique du travail.

Chapitre V: la reconnaissance motrice de l'efficacité organisationnelle.

Donc on peut constater que ce qui importe les salariés est la reconnaissance c'est la reconnaissance des résultats obtenus au travail, ils veulent que la hiérarchie reconnaisse les résultats de leur rendement, et contribution dans le travail.

Reconnaitre les résultats c'est donner l'importance à l'engagement et offrant une plus grande qualité de vie au travail pour qu'ils perçoivent de bons résultats au travail.

2-1 L'importance accordée au remerciement et respect comme déterminant de la reconnaissance selon les enquêtés.

Nous allons aborder et analyser les résultats qui concernent la première hypothèse, selon laquelle le respect et les remerciements sont les formes les plus importantes à la reconnaissance au travail pour les salariés de l'organisme.

Tableau N° 10 : Le rapport entre le respect, remerciement comme déterminant du sentiment de reconnaissance et la reconnaissance des efforts fournis lors de l'exercice du travail pour les salariés enquêtés.

Respect, remerciement qui détermine de la reconnaissance Etre valorisé dans l'entreprise	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Oui	20	76,92	6	23,07	26	100
Non	56	74,66	19	25,33	75	100
Total	76	75,24	25	24,75	101	100

En se référant aux données du tableau ci-dessus on constate que la majorité de la population enquêtée, avec un pourcentage de 75,24% présente que le respect et les remerciements déterminent le sentiment de la reconnaissance au travail, tandis que 24,75% des enquêtés croient que le respect et remerciement ne déterminent pas le sentiment de la reconnaissance au travail.

Chapitre V: la reconnaissance motrice de l'efficacité organisationnelle.

On observe que 76,92% de ce qui répondent par oui sont valorisés dans l'entreprise, 74,66 des enquêtés qui réponde par non sont pas valorisés dans l'entreprise.

Donc en déduit que tout les salariés qui ont le sentiment d'être valorisés dans l'entreprise ont bénéficié du respect et des remerciements ou pas, voient dans le respect et les remerciements des facteurs déterminant de reconnaissance.car le plus important dans l'accomplissement de leur travail c'est d'être respecter et remercier d'avantages et cela grâce au sentiment d'être valorisé.

2-2 Marques et formes de reconnaissance chez les salariés enquêtés.

Dans cette partie on présentera les marques de reconnaissance et non reconnaissance attribuées à ces enquêtés ceci peut être résumé dans les points suivants.

Tableau N° 11 : Répartition des salariés enquêtés selon les marques de la reconnaissance attribuées au travail.

Marques de reconnaissances attribuées	F	%
Respect et remerciement	14	13,86
Confiance et responsabilité	19	18,81
Bénéfice de promotion ou formation	18	17,82
Bénéfice de plus de prime	32	31,68
Etre consulté et l'avis émis pris en considération	18	17,82
Total	101	100

En ce qui concerne les marques de reconnaissance au travail par les membres de la population on a enregistré 31,68 % pour «Bénéfice de plus de prime » et 18,81% pour la « confiance et responsabilité », 17,82% de la population enquêtés pour « le bénéfice d'une formation ou promotion » et un même pourcentage pour ceux qui souhaite être consultés et l'avis émis pris en considération.

Et seulement 17,82% de la population enquêtés pour le « respect et remerciement ».

On explique que les marques les plus attribués pour ces travailleurs c'est le bénéfice de plus de primes ce qui engendre la satisfaction matériel et financière.

Tableau N° 12 : La répartition des salariés enquêtés selon les marques de non-reconnaissance attribués au travail.

Les marques de non-reconnaissance au travail	F	%
Dévalorisation et non implication au travail	25	24,75
Humiliation, impolitesse et ridicularisation	41	40,59
Indifférence et marginalisation	35	34,65
Total	101	100

En ce qui concerne les marques de non-reconnaissance attribuées au travail par les de la population 40,59% des enquêtés parlent de l'humiliation, impolitesse et ridiculisation, 34,65% des enquêtés indifférence et marginalisation, et seulement 24, 75 parle de dévalorisation et non implication au travail.

On constate que, les marques de non reconnaissance dominantes sont (l'humiliation, impolitesse et ridicularisation) et (indifférence et marginalisation).

On conclut que ces marques de non-reconnaissance attribuées a ces salariées engendrent la non motivation des salariées dans leur travail au sein de l EPB.

Tableau N°13 : La relation entre le grade professionnel et les marques de reconnaissance considérées par les salariés.

Marque de reconnaissance Grade Professionnel	A	B	C	D	E	Total
	F %	F %	F %	F %	F %	F %
Agent de maîtrise	20 40	9 18	7 14	6 12	8 16	50 100
Agent d'exécution	24 47,05	10 19,60	6 11,76	5 9,80	6 11,76	51 100
Total	44 43,56	19 18,81	13 12,87	11 10,89	14 13,86	101 100

A - respect et remerciement

B-confiance et responsabilité

C - bénéficiaire d'une formation ou promotion

D – plus de prime

E – être consulté et l'avis émis pris en considération

D'après les résultats de ce tableau, on observe 40% pour la catégorie d'agent de maîtrise, 47,05 % pour les agents d'exécution, ont parlé du respect et remerciement comme marque de reconnaissance. Tandis que, 18% des agents de maîtrise et 19,60% d'agent d'exécution, parle de la confiance et de la responsabilité.

Donc on peut expliquer que la reconnaissance c'est d'abord une pratique quotidienne primordiale au travail que tous les dirigeants doivent prendre en considération, en prenant le temps de reconnaître les autres les autres quand il est rencontré, ne serait-ce que par une salutation et un sourire, mais pour ces travailleurs dans l'EPB la marque la plus attribuée est le

Chapitre V: la reconnaissance motrice de l'efficacité organisationnelle.

respect et remerciement au travail par les autres, et le fait d'attribuer une confiance de leur compétences et les consulter, les écouter l'avis des autres pour pris en considération leur point de vue.

Tableau N° 14 : la relation entre le grade professionnel et les marques de non-reconnaissance considérés par les salariés.

Marque de non-reconnaissance Grade professionnel	A		B		C		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Agent de maitrise	14		28		8		50	
	28		56		16		100	
Agent d'exécution	16		29		6		51	
	31,37		56,86		11,76		100	
Total	30		57		14		101	
	29,70		56,43		13,86		100	

A- Dévalorisation et non implication au travail

B- Humiliation, impolitesse et ridicularisation

C- Indifférence et marginalisation

La majorité pour les agents d'exécution : 56,86% parlent de « humiliation, impolitesse et ridicularisation » comme marque de reconnaissance attribuée dans le travail, 56%. Pour les agents de maitrises .Les agents d'exécution 31,37%, les agents de maîtrise 28% évoquent « dévalorisation et non implication au travail comme marque de reconnaissance attribuée au travail.

Donc on peut conclure, que les travailleurs qui expriment la reconnaissance ressentent davantage un bien être au travail, et travaillent mieux que les travailleurs qui reçoivent des manques de non reconnaissance tel que l'humiliation, impolitesse et ridicularisation.

L'humiliation, impolitesse et ridicularisation sont donc les facteurs qui les démotivent et leur donne ce sentiment de mal a l'aise au travail dans l'EPB.

Tableau N° 15 : La répartition des salariés enquêtés selon l'état de la reconnaissance par autrui.

Reconnaissance par autrui	collègues		supérieures		subordonnés	
	F	%	F	%	F	%
Très reconnu	43	87,75	2	10,52	9	27,27
Reconnu	6	12,24	6	31,57	20	60,60
pas du tout reconnu	0	0	11	57,89	4	12,12
Total	49	100	19	100	33	100

On observe d'après les résultats de ce tableau, que 87,75 de la population d'étude déclare qu'elle est reconnue par les collègues aussi la totalité est toujours reconnue, pour les subordonnés 60,60 pensent qu'ils sont reconnus. Ainsi 27,27 que l'état de la reconnaissance par les subordonnés est très reconnue.

On explique que la reconnaissance attribuée de la population enquêtés par des collègues et subordonnés est reconnu, semble que pour la totalité des travailleurs que l'état d'évaluation de la reconnaissance attribuée est toujours reconnu, car le fait d'être reconnu cela leur donnent une volenté au travail et envie de travailler et aussi donner un plaisir pour travailler, reconnaître ces travailleurs au sein de l'EPB au travail sa encourage plus a doubler les efforts. Faire reconnaître des travailleurs donc c'est d'assurer leur bien être au sein de l'EPB.

3- L'influence de la reconnaissance au travail sur l'efficacité organisationnelle.

Dans cette partie on présentera trois tableaux qui décrivent la satisfaction des enquêtés à l'égard de la reconnaissance et son influence sur l'efficacité organisationnelle.

Le tableau N°16 : Résume les réponses à la question : le sentiment de reconnaissance à votre avis influence sur ?

Influence de la reconnaissance au travail	Total	
	F	%
La santé psychologique	31	30.69
La qualité du travail	23	22.77
L'efficacité organisationnelle	47	46.53
Total	101	100

Ce tableau explicite, que 46.53% de la population d'enquête pense que la reconnaissance influence sur l'efficacité organisationnelle. Affirme qu'elle influence sur la santé psychologique des travailleurs d'un taux de 30.69% de la population, enfin croit qu'elle influence sur la qualité du travail avec un pourcentage de 22.67%.

Donc le sentiment de reconnaissance pour ces travailleurs influence sur l'engagement et l'implication dans leur travail, cette dernière influence d'une manière directe l'efficacité de l'organisation et sa progressivité, ensuite sur leur santé psychologique et enfin sur la qualité du travail.

Pour cette raison les dirigeants doivent mettre en pratique une politique de reconnaissance qui doivent répondre à un certain nombre de qualité pour garantir sa réussite qui sont : la sincérité, la réactivité, la proximité hiérarchique. Etc.

Tableau N° 17 : La relation entre le sexe et le sentiment d'être valorisé dans le travail.

Etés-vous valorisé Sexe	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Masculin	31		19		50	
		62		38		100
Féminin	34		17		51	
		66,66		33,33		100
Total	65		36		101	
		64,35		35,64		100

Ce tableau nous indique que, 64,35% de la population enquêtés sont valorisé au travail, tandis que 35,64 % déclare la non valorisation au travail.

On remarque 62% sont valorisés pour le sexe masculin et 66,66% pour le sexe féminin, 38% des personnes qui ne sont pas valorisés sont du sexe masculin et 33,33% pour le sexe féminin.

Donc on peut expliquer que les majorités des travailleurs sont valorisés dans leur travail, la valorisation au travail c'est le climat sociale et les signes de reconnaissance comme le respect e d'autre facteurs importants pour qu'ils soient motivés.

On conclue, que la majorité des travailleurs valorisés ce qui les incitent a être productive et performants dans l'exécution de leur travail, ce qui engendre une performance et une efficacité de l'organisation.

Tableau N°18 : le rapport entre l'importance de la reconnaissance au travail comme facteur de motivation et leurs grades professionnels.

Reconnaissance au travail facteur de motivation Grade professionnel	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Agent de maîtrise	46		4		50	
	92		8		100	
Agent d'exécution	51		00		51	
	100		00		100	
Total	97		4		101	
	96,03		3,97		100	

D'après ce tableau, on observe que la majorité de la population 96,03% affirme que la reconnaissance au travail est un facteur de motivation et seulement 3,97% de la population enquêtés pense que la reconnaissance n'est pas un facteur important de la motivation au travail.

La majorité des agents d'exécution de pourcentage de 100% que la reconnaissance au travail est un facteur de motivation. Elle se constate pour les agents de maîtrise avec un taux de 92%.

La reconnaissance motive et encourage les travailleurs à donner le meilleur d'eux, cette reconnaissance sans aucun doute une source importante de plaisir au travail comme le souligne **Frédéric Herzberg** dans sa théorie des besoins.

On conclure, qu'être reconnu au travail implique vraiment une motivation, cette dernière avec une influence directe sur le bon fonctionnement et la progressivité de l'organisation (performance organisationnelle).

4- Interprétation des résultats et discussion des hypothèses

➤ Interprétation des résultats :

De l'interprétation des tableaux qui concernent « les modes de reconnaissance et leurs influence sur l'efficacité organisationnelle » a l'administration de l'EPB, nous avons obtenu les résultats suivants :

En ce qui concerne la première hypothèse :

- La majorité des salariés enquêtés exprime le besoin de la reconnaissance au travail et le qualifient comme source importante de plaisir au travail. Les enquêtés exprime leur besoin de reconnaissance avec un taux de 90,09%.
- Le respect, remerciement sont les formes déterminants de la reconnaissance au travail (des réponses 75,24% tableau voir N° 10) car le plus important dans l'accomplissement du travail c'est d'être respecté et remercié pour l'effort fourni, il faut offrir des avantages morales ce qui explique que la reconnaissance morale est très importante dans la motivation des salariés.
- La plupart des salariés reçoivent des marques de reconnaissance tels que le bénéfice de prime 31,68% et la confiance 18,81%), ces à travers ces formes que les salariés développent de bonnes relations et un climat favorable au travail, donc la reconnaissance a plusieurs formes certaines tout simple qui se manifestent par des
- échanges avec les salariés : la prime et la confiance (tableau voir N 11.)
- les salariés de l'EPB ressentent une des marques de non reconnaissance les plus dominantes est Humiliation, impolitesse et ridicularisation avec 40,59% ce qui peut démotiver les salariés et engendrer un sentiment de mal à l'aise au travail.

En ce qui concerne la deuxième hypothèse :

- les salariés enquêtés développent de bonnes relations sociales au sein de l'administration donc il s'agit d'un climat social favorable au travail, ce qui explique que la valeur dominante au sein de l'EPB est la solidarité (voir tableau N° 15.)
- la reconnaissance influence sur l'efficacité organisationnelle, selon nos enquêtés avec un pourcentage de 46,53% et sur la santé psychologique ce qui donne un sens positif au travail.

- 96,03% des salariés enquêtés de l'EPB affirment que la reconnaissance au travail est l'un des facteurs les plus importants qui motivent les salariés travailler et donner un meilleur rendement au travail. (voir tableau N°18.)

➤ **Discussion des hypothèses :**

D'après l'étude quantitative effectuée auprès de 101 fonctionnaires et qui a pris l'EPB comme terrain d'étude, et après l'analyse statistique des données collectées à partir d'un questionnaire on a abouti aux résultats suivants :

- ✓ L'analyse des tableaux construits à partir des questions posées qui se rapportent à notre première hypothèse « le respect et remerciement sont les formes de la reconnaissance les plus importantes aux yeux des employés de l'EPB. » selon les fonctionnaires ont confirmé cette hypothèse.
- ✓ Concernant la deuxième hypothèse qui se rapporte à la satisfaction du besoin de reconnaissance chez les salariés de l'EPB entraîne une efficacité organisationnelle, et d'après les résultats présentés dans l'élément précédent on a prouvé.

Que la reconnaissance au travail est un besoin stimulant ceux-ci engendrent la performance organisationnelle qui est influencée par le comportement des salariés. Ces derniers sont motivés par leurs rapports à leurs interactions avec les collègues de travail, la promotion de l'efficacité au travail s'explique par une multitude de facteurs particuliers à chaque individu (reconnaissance).

Conclusion :

Dans ce chapitre nous avons exposé l'importance de la reconnaissance au travail chez les salariés de l'EPB, le respect et remerciement sont essentielle pour la reconnaissance, et on a montré l'impacte de la reconnaissance sur l'efficacité organisationnelle.

Les résultats de l'enquête de terrain confirme notre première hypothèse que le respect et remerciement comme formes important de la reconnaissance au travail et qui donne le plaisir et l'envie de travailler, le plus important pour ces salariés c'est d'être respectés et remercier. Et nous mène a confirmer notre deuxième hypothèse que la reconnaissance au travail est un facteur de la performance et de l'efficacité é de l'EPB, car c'est la satisfaction du besoin d'estime de soi, de la reconnaissance a partir de l'encouragement et l'appréciation positive d'un supérieure a ces salariés qui permet de maintenir et de relancer l'efficacité organisationnelle. Donc la reconnaissance est un élément fondamentale pour le bien être des salariés, elle permet l'accomplissement de soi, favoriser la collaboration, la confiance et engendrer un meilleur climat au travail.

Grace a ces résultats, nous pouvons dire que la clé de l'efficacité organisationnelle est composition de plusieurs facteurs, parmi eux la reconnaissance au travail sous ses déférentes formes (respect, confiance encouragement prime...).

Conclusion générale

La reconnaissance au travail, l'efficacité organisationnelle deux notions auxquelles on avait à faire durant notre recherche, qui portait sur une problématique construite à travers de multiples lectures sur le thème dont la question principale est « l'influence des modes de reconnaissance sur l'efficacité organisationnelle ».

A partir de ce questionnement, on a essayé de formuler des hypothèses sur lesquelles on s'est appuyé pour mener notre recherche sur la bonne voie.

Après une pré-enquête sur le terrain on est arrivés à formuler deux hypothèses, la 1^{ère} supposait que le respect et les remerciements sont les formes les plus importants de la reconnaissance au travail aux yeux des salariés. La 2^{ème} estimait que la reconnaissance au travail est un facteur qui influence positivement l'efficacité organisationnelle.

L'enquête effectuée au niveau de l'entreprise portuaire de Bejaia nous a permis de confirmer les deux hypothèses précédemment émises.

Notre recherche nous a permis de confirmer l'idée que tout salarié estime qu'il a besoin de la reconnaissance dans son travail, ce besoin de reconnaissance est ressenti par une part importante de la main-d'œuvre, quel que soit son statut ou le type d'emploi occupé. Et quelque soit le mode de reconnaissance attribué.

Un employé qui se sent utile et apprécié, entouré d'un bien être dans son travail reconnu à sa juste valeur est un employé heureux qui désire rester et performer en faveur de son organisation.

Durant cette investigation, on a remarqué que dans une administration, tout dépend du sentiment de la reconnaissance reçu, que le respect et les remerciements sont les formes les plus importantes pour les salariés, et qui entraîne un bien être au travail et une efficacité organisationnelle.

Notre étude démontre également que la reconnaissance est un facteur essentiel qui influence sur le bien être des salariés et sur l'efficacité organisationnelle.

Enfin on conclue que les individus sont différents, les modes de la reconnaissance au travail sont multiples, donc nous devrions reposer sur la recherche d'une manière fine, d'une certaine intelligence pour pratiquer judicieusement cette reconnaissance pour un bien être au travail et pour une efficacité organisationnelle.

La liste
Bibliographique

La liste bibliographique

➤ Les ouvrages :

1. ANGERS Maurice, initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, édition casbah, Alger, 1997.
2. BRUN. J. P une question d'identité... une question de dignité humaine, édition échange, canada, 1999.
3. Benjamin, J. la reconnaissance en milieu de travail, comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail. La vitrine, (2007).
4. BOURCIER, C et PALOBART, Yves, la reconnaissance : un outil de motivation pour vos salariés, édition d'organisation, paris, 1997.
5. DEJOURS CHRISTOPHE, travail usure mentale, de la psychologie a la psychodynamique, du travail Bayard, édition paris, 1993.
6. CAMPBELL, J.P. On the Nature of Organizational Effectiveness, in P.S.Goodman and J.M. Penning (eds.), New Perspective on Organizational Effectiveness, San Francisco, 1997.
7. COBET Eric et BOMAL Géraldine, motiver, être motiver et réussir ensemble, édition des CCI SA, Belgique, 2009.
8. FREDERIC Danquigny et autres, reconnaitre vos salariés, boîte a outil GRH en PME, N° 3, Aravis, 2006.
9. Jean Pierre Brun : Management d'équipe ; théorie pour améliorer le bien être et efficacité au travail, éd d'organisation, Paris 2009,
10. JALETTE, P, L'impact des relations industrielles sur la performance organisationnelle, École des relations Industrielles Québec, 1997.
11. MORIN, E.M., Savoie, A, et Beaudin, G. L'efficacité de l'organisation, Gaëtan Morin Édition, Montréal (1994).
12. OSTY, Florence, identité au travail et accès à la reconnaissance, in : sous la direction de MINGUET GUY et THUDEROZ, manuel de sociologie pour ingénieurs et scientifique Christian, PEF, paris, 2005.
13. PAYETTE, A. L'efficacité des gestionnaires et des organisations, Québec, 1988.

14. STEERS, R.M Organizational Effectiveness: A Behavioral View, Santa Monica, Calif.: Goodyear Publishing Company, 1977.

15. SIMON L et autres, psychologie du travail et comportements organisationnels, GAETAN Morin éditeur ITEE, 3^{ème} édition, Québec, 2002.

➤ **Les dictionnaires :**

1. Dictionnaire le Petit Larousse, illustré, paris, 2000.

2. Dictionnaire le Robert, version logiciel, 2012.

3. DORTIE Jean François, le dictionnaire des sciences humaines, édition science humaines, Auscerre, 2004.

4. AKOUN Andrés et ANSART pierre, dictionnaire de sociologie, Edition le robert Seuil, 1999.

5. VATTEVILLE Eric, Dictionnaire d'économie et des sciences sociales, Edition ellipses, paris, 1985.

➤ **Les revues :**

1. EMMANUEL Renault, reconnaissance, institution, injustice, in de la reconnaissance don, don identité et estime de soi, revue du MAUSS, N° 23, 1^{er} semestre 2004.

2. PAZERRI Christian et Alain caillé, la reconnaissance aujourd'hui, de la reconnaissance don, don identité et estime de soi, revue du MAUSS N°23, 1^{er} semestre 2004.

3. BRUN, J, P la reconnaissance au travail, pratique a visage humain, in : <http://cggt,FSA.Ulaval.ca>.

- Document interne a l'(EPB).

Annexes

Annexe n°1 : questionnaire de recherche

République algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université A– Mira de Bejaia

Faculté des sciences humaines et sociales

Département de science sociale

Questionnaire sous le thème :

L'influence des modes de reconnaissance au travail sur le bien être des employés et l'efficacité organisationnelle.

Dans le cadre de l'obtention d'un diplôme de **master 2** en sociologie de travail et des ressources humaines, nous vous serons reconnaissants de bien vouloir répondre à ce questionnaire dont l'anonymat est garanti.

Nous vous remercions à l'avance pour votre contribution à cette recherche.

-Titouah Djahid

-Youdjou Fairouz

e- Etre consulté et l'avis émis pris en considération :

f- Autre :.....

➤ Parmi les éléments cités si dessus quelle est la marque de reconnaissance qui vous est attribué le plus au sein de votre établissement de travail ?

.....
.....

10- Parmi les éléments, ci-dessous, quels sont ceux que vous considérez comme marques de non reconnaissance ? (et qui sont présents au sein de votre établissement) :

a- Dévalorisation et non implication au travail :

b- Humiliation, impolitesse et ridiculisation :

c- Indifférence et marginalisation :

h- Autre :

➤ Parmi les éléments cités si dessus quelle est la marque de non reconnaissance a laquelle vous êtes confronté au sein votre établissement de travail ?

.....

11- Estimez vous que vous êtes reconnu par apport aux efforts fournis ?

a- Oui : b- Non :

12- A votre avis le sentiment de reconnaissance au sein de votre milieu de travail influence t-il sur :

a- La santé psychologique :

b- La qualité du travail :

c- l'efficacité organisationnelle :

d- La motivation et l'estime de sois :

13- Votre reconnaissance au travail est elle plutôt :

a- Une reconnaissance existentielle (reconnaissance de la personne elle-même)

b- Une reconnaissance des résultats de travail (le rendement et la contribution à l'atteinte des objectifs).

c- Reconnaissance de la pratique du travail (expertise, ses compétences, son ingéniosité et qualités professionnelles.

d- D'autre
(précisez).....

14 Comment évaluez-vous l'état de la reconnaissance qui vous a attribué au travail par vos collègues pairs?

a- Très reconnu : b- Reconnu :

c- Pas de tout reconnu :

15 Comment évaluez-vous l'état de la reconnaissance qui vous a attribué au travail par Vos supérieurs hiérarchiques ?

a- Très reconnu : b- Reconnu :

c- Pas de tout reconnu :

16- Comment évaluez vous l'état de la reconnaissance qui vous ai attribué au travail par Vos subordonnés ?

- a- Très reconnu : b- Reconnu :
c- Pas de tout reconnu

17- Avez-vous le sentiment d'être valorisé dans votre entreprise ?

- a- Oui : b- Non :

Comment ?.....
.....

18- Votre entreprise reconnaît elle les efforts que vous fournissez lors de l'exercice de votre travail ?

- a- Oui : b- Non :

19- Quel est le genre de reconnaissance que vous offre votre entreprise ?

.....
.....

20- Pour vous être reconnu au travail implique-t-il une motivation chez vous ?

- a- Oui : b- Non :

21- Dans votre emplois actuelle, êtes vous satisfait :

a- Des conditions et de la stabilité de votre emploi:

- 1- Oui : 2- Non:

b- Du climat social du travail :

- 1- Oui : 2- Non :

c- des possibilités d'avancement :

1- Oui : 2- Non :

22- Votre relation avec votre chef hiérarchique est-elle :

a- Bonne : b- Moyenne : c- Mauvaise :

23- Travaillez-vous en bonne coopération avec vos collègues ?

a- Oui : b- Non :

24- Comment jugez-vous l'environnement de votre travail ?

a- Nuisible b- Acceptable : c- Confortable :

25- Votre entreprise dispose-t-elle du matériel qui vous facilite l'exécution de vos tâches ?

a- Oui : b- Non :

Si oui lesquels :

26- Vous sentez-vous en sécurité au sein de votre entreprise ?

a- Oui : b- Non :

27- Sentez-vous le besoin d'être reconnu au travail ?

a- Oui : b- Non :

28- Comment votre reconnaissance au travail influence-t-elle l'efficacité de votre entreprise ?

.....
.....

Merci pour votre collaboration