

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA  
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES  
DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES

MEMOIRE DE MASTER

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

Option : Sociologie du Travail et des Ressources Humaines

**Thème**

**Les relations informelles entre les collègues du travail**

**Etude pratique : La SPA AMIMER ENERGIE**

**SEDDOUK (W) Bejaia**

**Réalisé par :**

M<sup>elle</sup>OUNAS Ouzna

**Encadré par :**

ALLOUANE Farida

**Année universitaire 2012-2013**

## Remerciements

Je tiens à remercier, dans un premier temps, le bon Dieu qui m'a donné la force pour réaliser ce modeste travail.

Je tiens également à formuler ma sincère gratitude et profonde reconnaissance à l'égard de ma promotrice M<sup>EME</sup> ALLOUANE Farida pour son entière disponibilité et son orientation, conseils et sa contribution de ce travail.

Enfin, je remercie tout particulièrement l'ensemble du personnel d'AMIMER ENERGIE et tous ceux qu'ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire.

## **Dédicace**

Je dédie ce modeste travail :

A mon père affectueux et à ma mère qui ne s'est jamais montrée, un jour, avare de ce qu'elle pouvait offrir.

A ma chère sœur Bahia et à son marie, à ma sœur Hassiba.

A mon cher frère Amazigh et aussi à mon petit frère Anis, le beau cadeau de Dieu.

# SOMMAIRE

## La liste des tableaux

## Introduction

## Partie théorique

### Chapitre I:Le cadre méthodologique de la recherche

1- La raison de choix de thème .....	13
2- Les objectifs de la recherche.....	13
3- La problématique.....	13
4- Les hypothèses.....	16
5- Définition des concepts.....	16
6- Les études antérieurs.....	19
7- La méthode et la technique utilisées.....	22
7.1- La méthode.....	22
7.2- La technique.....	23
8- L'échantillonnage.....	24
9- La pré enquête et son déroulement.....	24
10- Les obstacles rencontrés sur le terrain.....	25

### Chapitre II : Les relations informelles entre collègues

1- Les relations humaines au travail .....	27
2- La structure informelle.....	28
3- Les relations informelles du point de vue des écoles de pensées.....	29

3.1- L'école classique des organisations.....	29
3.2- L'école systémique.....	29
3.3- L'école politique.....	30
3.4- L'école des relations humaines.....	30
4- Le contenu des échanges entre les collègues du travail.....	33
5- Les rôles observés dans les relations informelles.....	34
5.1- Rôle de soutien social.....	34
5.2- Rôle de soutien instrumental.....	34
5.3- Rôle de soutien politique.....	34
5.4- Rôle de prévention des conflits.....	35
6- Les relations informelles, une question de mieux être au travail.....	35
7- Les conditions de succès des relations informelles entre les collègues du travail.....	38
7.1- Sur le plan personnel.....	38
7.2- Sur le plan organisationnel.....	39
8- Avantages et inconvénients des relations informelles.....	40
8.2- Les avantages.....	40
8.2- Les inconvénients.....	41

### **Chapitre III : Les facteurs d'émergence des relations informelles**

1- La relation personne environnement.....	43
1.1- La relation à l'espace comme cadre socio fonctionnel.....	43

1.2- La relation à l'environnement comme espace vécu.....	45
2- Le lien entre le comportement individuel et l'environnement social.....	46
3- Le but d'existence des relations informelles.....	48
3.1- Le besoin de similitude.....	48
3.2- Le besoin de complémentarité.....	48
3.3- Le besoin de protection.....	48

## **Partie pratique**

### **Chapitre IV : Présentation de l'organisme, analyse et vérification des hypothèses**

#### **Section N°1 : Présentation de l'organisme d'accueil**

1- L'historique de l'entreprise AMIMER ENERGIE et sa création.....	52
2- Situation géographique.....	52
3- Les domaines d'activité de l'entreprise AMIMER ENERGIE.....	53
4- Liste des principaux clients de l'entreprise AMIMER ENERGIE.....	53
5- Les différents départements de l'entreprise AMIMER ENERGIE.....	54

#### **Section N°2 : Analyse des données et interprétation des résultats**

1- Les caractéristiques personnelles de la population.....	55
2- Analyse et interprétation de la première hypothèse.....	59
3- Analyse et interprétation de la deuxième hypothèse.....	64
4- Analyse et interprétation de la troisième hypothèse.....	68

#### **Section N°3 : Vérification des hypothèses.....**

74

**Conclusion**

**La liste bibliographique**

**Annexes**

## La liste des tableaux :

Numéro	Titre	Page
01	La répartition de nos enquêtés selon l'âge	55
02	La répartition de nos enquêtés selon le sexe	56
03	La répartition de nos enquêtés selon la situation matrimoniale	56
04	La répartition de nos enquêtés selon le niveau d'instruction	57
05	La répartition de nos enquêtés selon le statut professionnel	57
06	La répartition de nos enquêtés selon l'ancienneté dans l'entreprise	58
07	La corrélation entre le système organisationnel préféré et les catégories socioprofessionnelles	59
08	L'impact du système organisationnel préféré sur les types des relations entre les collègues	60
09	L'impact de l'ancienneté sur la nature des relations entre les collègues	61
10	Le choix préféré des enquêtés pour faire des relations entre eux	62
11	La relation entre le statut professionnel et les rapports entretenus entre les collègues	63
12	L'influence de l'âge sur les relations d'affinité entre les collègues	64
13	La relation entre la prise en considération des qualités personnelles et relations entre les collègues	65
14	Le sexe préféré des enquêtés pour faire des relations entre eux	66
15	La corrélation entre la situation matrimoniale et son influence sur les relations d'affinité entre les collègues	67
16	L'influence de la langue maternelle sur le choix des amis collègues du travail	68
17	L'influence de la diversité des traditions des travailleurs sur la capacité de tisser des liens entre eux	69
18	La prise en considération de la croyance religieuse par les travailleurs dans le choix de leurs collègues	70
19	La relation entre les catégories socioprofessionnelles avec le choix de fréquenter des gens de leur même région	75
20	Les considérations de valeurs prise par les collègues dans la création des relations avec leurs collègues	76



# **Introduction**

## Introduction

Il n'est pas possible de comprendre une organisation en étudiant simplement sa structure formelle sans tenir compte des relations informelles, des relations de coopération et de proximité. Beaucoup d'entreprises sont caractérisés par l'existence des nombreuses relations en dehors de la réglementation intérieure de l'entreprise à la raison de l'impact de divers facteurs.

Dans ce cadre on va chercher à vérifier dans le contexte de l'entreprise AMIMER Energie l'évidence d'influence des caractéristiques socioprofessionnelles, les caractéristiques personnelles des employés et les caractéristiques sociales sur l'émergence des relations informelles entre les collègues du travail. Pour aborder ce thème nous avons proposé un plan qui contient deux parties, théorique et pratique qui viennent comme suit :

Le premier chapitre de la première partie intitulé **le cadre méthodologique de la recherche** à travers lequel nous avons développés les points suivants : la raison du choix de notre thème et les objectifs, l'élaboration de la problématique, la formulation des hypothèses, la définition des concepts, les études antérieures, la méthode et les techniques utilisées, l'échantillonnage, la pré enquête et enfin les difficultés rencontrés.

Le deuxième chapitre théorique intitulé **les relations informelles entre collègues**, il est réservé pour les relations humaines au travail, la structure informelle, les relations informelles du point de vue des écoles de pensées, le contenu des échanges entre les collègues du travail, les rôles observés dans les relations informelles, les relations informelles ; une question de mieux être au travail, les conditions de succès des relations entre les collègues du travail, enfin avantages et inconvénients d'existence des relations informelles.

Le troisième chapitre intitulé **les facteurs d'émergence des relations informelles**. Il se base sur la relation personne et l'environnement, le lien entre le

comportement individuel et l'environnement social et le but d'existence des relations informelles.

Le quatrième chapitre de la partie pratique concerne **l'enquête sur le terrain**, contient présentation de l'organisme d'accueil, l'analyse statistique et sociologique pour les données recueillies sur le terrain puis la vérification des hypothèses, pour terminer avec une conclusion.

# **Partie Théorique**

**Chapitre I :**  
**Le cadre Méthodologique**  
**De la recherche**

### 1-La raison de choix du thème :

Si on accorde énormément d'importance au sujet des relations informelles entre les collègues du travail c'est pour la raison suivante :

-Sachant que les relations informelles existent dans les milieux du travail.

### 2- Les objectifs de la recherche :

-Enrichir notre savoir dans le champ de la théorie des organisations.

- Avoir des informations concernant les relations informelles entre les collègues du travail dans l'une des entreprises nationales.

-Découvrir l'aspect sociologique des relations informelles entre les collègues du travail et découvrir les facteurs réels qui contribuent à l'émergence de ce phénomène.

### 3- La problématique :

L'entreprise est un système qui consiste à un ensemble d'éléments en interaction qui forment un tout structuré en fonction d'un but bien précis. Il s'agit d'un système de communication, l'entreprise est un petit monde où chaque travailleur sait très bien ce qu'il doit faire et qu'elles sont ses responsabilités, donc chacun a un trajet bien défini.

Au sein de l'entreprise les travailleurs sont affectés sur des postes différents et c'est à partir de l'organigramme que nous pouvons mieux comprendre la structure de l'entreprise et l'ensemble des relations formelles entre les salariés. L'organigramme d'une entreprise ou d'un service décrit généralement les voies formelles<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>BERNARD Lamizet, AHMED Silem, Dictionnaire encyclopédie des sciences de l'information et de la Communication, édition ellipses, Paris, 1997, P 424.

Il est intéressant de voir qu'à part ces relations qui se trouvent dans l'organigramme de l'entreprise, il y a d'autres relations qui ne sont pas imposées par l'entreprise et qui sont créés par les membres de l'organisme.

Les travailleurs dans l'entreprise ne sont pas des entités indépendantes qui travaillent individuellement sans contacts les uns avec les autres. L'entreprise est le lieu où en plus des relations imposées par les règles et les procédures on trouve d'autres relations qui sont tissées par les membres de l'entreprise. Ces relations sont différentes des relations officielles, elles sont créés par les membres de l'entreprise plutôt que formellement transmises. C'est-à-dire créés par sympathie, par envie de travailler avec telle ou telle personne, par envie de dépasser telle ou telle règle, des relations naturelles qui ne sont jamais imposées par l'organisation, des relations entre les collègues au milieu professionnel, se font naturellement sans suivre le formel « Si les personnes étaient des machines, elles respecteraient probablement sans écart les directives et les relations imposées par la structure organisationnelle, elle respecterait sans faute les règles et les rapports indiqués dans leurs fiches de poste (telle personne rapporte uniquement à son manager ou à son chef d'équipe et a des relations de communication avec les personnes d'un tel département etc.) mais dans la réalité ne pouvons pas faire seulement ce qui est marqué sur une feuille de papier sans tenir compte de nos impulsions, de nos sentiments ou de nos affinités pour certaines personnes, dont leur fonction n'est pas liée à la nôtre sur l'organigramme. »<sup>1</sup>

On ne peut pas laisser de côté ce que l'on ressent seulement parce que nous ne devons pas parler avec telle ou telle personne. Bien entendu, on ne dit pas que dans le cadre d'une organisation les personnes ne se parlent pas du tout ou que, s'ils discutent avec les autres c'est seulement pour faire leur travail. Nous parlons ici des relations du travail qui se tissent naturellement et spontanément en dehors du côté formel.

---

<sup>1</sup>MARTINEZ Fabien, «Group membership and flow of information» in *American journal of sociology*, N°67, USA, juin 2004, P 12.

Avec l'enquête Western Electric de Hawthorne (1924/1934) ELTON Mayo a démontré l'existence d'un certains nombres des relations interpersonnelles qui apparaissent dans toute organisation aussi les individus cherchent à satisfaire les besoins que la logique rationnelle ou l'organisation formelle ne réalise pas.<sup>1</sup>

On peut dire que la présence des relations informelles dans le milieu du travail semble être une réalité incontournable, aucune entreprise ne peut fonctionner sans ce type de relation. L'émergence de cette dernière est influencée par certains facteurs. C'est dans cette vision que nous situerons notre problématique relative à l'existence des relations informelles dans l'entreprise. Pour ce, dans notre recherche on va essayer de trouver des réponses à travers une étude au sein de l'entreprise AMIMER ENERGIE qui a comme domaine d'activité la fabrication de transformateur électrique. Notre attention sera portée sur les réponses aux questions suivantes:

- Quelles sont les facteurs qui donnent lieu aux relations informelles entre les collègues au milieu professionnel?
- Autrement dit, Qu'est-ce qui motive l'existence des relations informelles dans une organisation formelle ?

#### **4- Les hypothèses :**

Face à l'interrogation que nous avons émise dans la problématique de recherche, on suggère les hypothèses suivantes :

- Les caractéristiques socioprofessionnelles (telles que le système organisationnel, l'ancienneté dans l'entreprise, le statut professionnel, les capacités et les compétences) jouent un rôle sur l'émergence des relations informelles entre collègues du travail.

---

<sup>1</sup>BELANGER Laurent, MERCIER Jean, Auteurs et textes classique de la théorie des organisations, édition Pul, Canada, 2006, P 129.

- Les caractéristiques personnelles des employés (telles que l'âge, les qualités personnelles, le sexe et la situation matrimoniale) donnent lieu à l'existence des relations informelles entre les collègues du travail.
- Les caractéristiques sociales (la langue maternelles, les traditions, la croyance religieuse, l'appartenance régionale et les valeurs sociales) contribuent à l'émergence des relations informelles entre les collègues.

## 5- Définition de concepts:

Afin de cerner notre thème et d'explicitier ses différents composantes, nous devons d'abord attribuer une définition à chacun des concepts qui le constituent. Cette démarche nous permet aussi d'élucider les questions que le lecteur se pose dans la lecture de ce travail.

### 5.1- L'organisation :

Selon F. Gortner et al : « La définition formelle la plus utilisée d'une organisation est la suivante: un groupe de personnes engagées dans des activités spécialisées et interdépendantes en vue d'atteindre un but ou réaliser une mission commune »<sup>1</sup>

### Définition opérationnelle :

Une entreprise, une association, une école, un parti politique sont des organisations. Les organisations possèdent des traits communs et se différencient d'autres regroupements sociaux comme la famille. Une première caractéristique des organisations s'est d'être orientées vers un but : (produire des biens, instruire, former...). Les organisations pour répondre à leurs missions doivent assurer la coordination des actions individuelles.

### 5.2- L'organigramme :

---

<sup>1</sup>GORTNER F, JULIENNE Malher et JEANNE Belle Nicholson, La gestion des organisations publiques, édition les presses de l'université de Québec, Québec, 1994, P 44.

Représentation graphique des structures et de la hiérarchie d'une entreprise ou des tâches à accomplir<sup>1</sup>

#### Définition opérationnelle :

L'organigramme est le système des règles officielles de l'organisation, le système à l'aide duquel on trouve toutes les informations concernant les acteurs et les activités que ceux-ci développent.

#### 5.3- Relation formelle :

##### Définition opérationnelle :

C'est les relations imposées par l'entreprise qui se trouvent dans l'organigramme, les relations sont clairement établies. C'est le respect des règles et les procédures, respecte les mentionnés plus haut, ce sont des relations dans le cadre professionnel.

#### 5.4- Les relations informelles :

##### a- Relation :

« Communication avec d'autres personnes nous avons surtout des relations d'affaires et de bon voisinage. Nouer avec une personne des relations professionnelles mondaines (fréquentation). Entretenir avec quelqu'un des relations épistolaires (correspondance). Des relations sentimentales. »<sup>2</sup>

##### b- Informel :

Désigne tout ce qui, dans les pratiques sociales, échappe à la normativité et à la reconnaissance sociale, la frontière entre le formel et l'informel est imprécise, les rapports informels ne cessant d'accompagner les rapports formalisés et

---

<sup>1</sup>GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7<sup>ème</sup> édition, DALLOZ, Paris, 2000, P 302.

<sup>2</sup>LAROUSSE Lexis, Dictionnaire de la langue française, édition Larousse, Paris, 2002, P 1602.

éventuellement, d'interférer avec ceux-ci. La distinction est pertinente dans le cas d'activités ou les interférences entre le formel et l'informel peuvent être observées : les relations pédagogiques, les relations de travail dans les entreprises, par exemple.<sup>1</sup>

#### Définition opérationnelle :

Par ses définitions, nous comprenons que les relations informelles désignent à l'ensemble des relations interpersonnelles ou les interactions qui apparaissent spontanément entre les membres de l'organisation et qu'ils ne sont pas prévus ou formalisés par l'organisation formelle.

#### 5.5-Les collègues du travail:

##### a- Les collègues :

Qui remplit la même fonction qu'un autre ou qui fait partie du même établissement<sup>2</sup>

##### b- Travail :

En sociologie, la définition du travail est très variée de la conception de l'homme, elle est pour le rôle de produire des biens et cela d'une manière manuelle ou intellectuelle.<sup>3</sup>

#### Définition opérationnelle :

D'après ses deux définitions, on déduit que les collègues du travail désignent toute personne avec laquelle on se partage le travail.

---

<sup>1</sup>AKOUN André, ANSART Pierre, Dictionnaire de sociologie, édition Seuil, Paris, 1999, p. 445.

<sup>2</sup>Ibid, P 78.

<sup>3</sup>AKOUN André, ANSART Pierre, Op cit, P 819.

## 6- Les études antérieures :

### 6.1- Les expérimentations au western électrique :

Le thème de relation informelle a initialement été un classique de la sociologie du travail et des organisations, l'introduction est signalée par ELTON Mayo et de son équipe pour les organisations dites informelles dans leurs recherches à la Western Electric durant les années 1930, puis sous celle de Roethlisberger et Dickson (1939/1967) a donné le jour à une conception humaniste de l'organisation et, par conséquent, à un intérêt certain pour les relations informelles. Roethlisberger et Dickson ont conclu que tout ce système social informel visait à protéger les travailleurs, tout comme à les aider à résister aux changements formels.<sup>1</sup>

L'étude sur les relations informelles dans les organisations est associée avec l'expérience Hawthorne réalisée dans l'usine Western Electric des Etats Unis. Les résultats de l'expérience ont été publiés par W.J. Dickson et J.F. Roethlisberger en 1939 et ELTON Mayo en 1971.

La célèbre étude réalisée par ELTON Mayo a démontré l'existence d'un certain nombre de relations interpersonnelles qui apparaissent dans toute organisation, sans que l'autorité légitime en ait planifié l'émergence. Leur impact est déterminant dans le façonnement des attitudes et des comportements des travailleurs, et d'une manière plus générale, sur la vie organisationnelle.

Mayo complète l'hypothèse taylorienne selon laquelle les conditions matérielles, techniques, du travail influencent la productivité en y associant des avantages pour les employés; salaires acceptables, environnement agréable, horaires bien étudiés, sécurité au poste, sécurité de l'emploi. Sans rejeter le

---

<sup>1</sup>ROULEAU Linda, Théorie des organisations (Approches classiques et contemporaine), édition les presses de l'université, Montréal, 2007, P 20.

Taylorisme, il cherche les conditions de la meilleure efficacité et par conséquent, déduit l'importance du climat psychologique sur le comportement des travailleurs.

L'intention du projet était à la base de mesurer la productivité et l'efficacité dans des conditions de travail différentes. La première phase de l'expérience était basée sur la variation de lumière. Deux groupes travaillant dans des conditions de luminosité différentes ont été testés. Pour un groupe on avait augmenté l'éclairage, pour l'autre on avait gardé les conditions habituelles. Les chercheurs se sont rendu compte qu'en fait la productivité augmentait dans les deux groupes même si la variation de lumière était différente et donc les conditions de travail aussi. Il était attendu que la productivité augmente dans le groupe où l'éclairage était le plus grand, mais ils ne comprenaient pas pourquoi la productivité avait aussi augmenté dans l'autre groupe qui faisait partie de l'expérience. Ils ont donc remis la lumière comme elle était avant, sans avoir plus d'éclairage et ils ont été surpris de constater que la production augmentait encore. C'était donc clair que l'éclairage n'était pas la raison qui influençait la production. En effet, après avoir fait plusieurs expériences de ce type, les chercheurs se sont rendu compte que la productivité augmentait parce que les personnes qui travaillaient dans l'usine savaient qu'elles étaient l'objet d'une expérience et donc, qu'elles étaient attentivement surveillées. Ces personnes ont essayé de faire de leur mieux pour donner une sorte de satisfaction aux chercheurs. Elles ont voulu tout au long du processus montrer qu'elles pouvaient bien travailler seulement parce qu'elles savaient qu'il y avait quelqu'un qui s'intéressait à elles et à leur travail. Cet effet a ainsi été appelé « l'effet Hawthorne »<sup>1</sup>

On peut donc bien voir, après cette étude, que même si les conditions créées par l'entreprise sont meilleures, même si l'employeur fait tout son mieux pour que les choses marchent très bien, cela ne suffit pas. Il faut avoir aussi des ressources «humaines» complètement impliquées dans le processus. L'école des Relations

---

<sup>1</sup> BERNOUX Philippe, *La sociologie des organisations*, édition seuil, Paris, 1985, PP 69.73.

Humaines a tenté d'analyser ce rapport entre les êtres humains et le monde organisationnel.

On rechercha les raisons de cette anomalie à l'aide d'interviews auprès d'employés appartenant à différents services et niveaux de responsabilités de l'usine, qui conduisirent à la conclusion que les exécutants travaillent mieux quand on s'occupe d'eux. Que l'encadrement améliore ou dégrade les conditions matérielles était secondaire, l'important pour le groupe test était d'avoir une existence reconnue. Par ailleurs, les chercheurs de l'équipe d'ELTON Mayo, constamment présents dans l'atelier comme observateurs, avaient su entretenir de bonnes relations avec le personnel et ce climat plus chaleureux avait des répercussions positives sur la productivité. Ce fut la découverte de l'importance des phénomènes affectifs, du besoin d'appartenance et d'estime.

✓ Deux résultats furent mis en évidence:<sup>1</sup>

-L'effet Hawthorne : l'intérêt de la direction pour le comportement des travailleurs est à l'origine des améliorations de leur productivité. En fait, dès que l'on s'intéresse aux travailleurs, leur travail semble plus intéressant.

-Les entretiens montrent l'importance des opinions de la personne et suggèrent aux chercheurs de distinguer deux dimensions au travail.

En premier lieu, il existe un système formel d'organisation du travail bien connu par le bureau des méthodes. En deuxième lieu, il existe aussi un système informel constitué par les sentiments, les attitudes et les relations entre les membres du personnel.

Les groupes de travail créent en leur sein un système social de relation interpersonnelle. Ces relations informelles existent dans toutes les organisations, même si les gens qui y travaillent ne le reconnaissent forcément pas. On ne

---

<sup>1</sup> PLANE Jean Michel, Théorie des organisations, 1ère édition, DUNOD, Paris, 2000, P 32.

travaille pas comme des machines, on ne peut pas exécuter des tâches sans communiquer avec les personnes qui nous enforment, sans échanger d'opinions.<sup>1</sup>

## 7- La méthode et les techniques utilisées :

La partie pratique est l'étape la plus importante dans toute recherche scientifique, car elle porte sur les informations réelles ; et pour la réaliser, il est nécessaire de suivre certaines règles méthodiques qui correspondent à la nature des informations demandées.

### 7.1- La méthode :

Toute recherche scientifique est caractérisée par une méthode qui guide le chercheur vers la concrétisation des objectifs auxquels elle est destinée.

Selon ANGERS Maurice : « la méthode est ensemble des procédures, des démarches précises adoptées pour en arriver à un résultat, en effet la méthode utilisée est déterminée par la nature du thème et ces spécificités plus ces objectifs ».<sup>2</sup>

Dans notre étude nous avons utilisé la méthode quantitative, celle « qui vise à analyser, comprendre et expliquer les fondements du phénomène étudié. Cette méthode se fait à travers l'analyse statistique descriptive qui requiert des mesures quantitatives ou des observations qui peuvent être quantifiées, ainsi elle consiste principalement en la réalisation des techniques complémentaires telle que le questionnaire ».<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> AMIEL Michel, BONNET Francis, ACOBS Joseph, Management de l'administration, 2<sup>ème</sup> édition, Boeck, Paris, 1988, P 38.

<sup>2</sup> ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition casbah, Alger, 1997, P 09.

<sup>3</sup> COMBESSIE Jean Claud, La méthode en sociologie, édition casbah, Alger, 1998, P33.

## 7.2- La technique :

La méthode quantitative nous a conduit à l'utilisation de la technique du questionnaire, le choix de cette technique dépend de l'objectif poursuivi, en vue de recueillir des données statistiques qui consiste à faire par la suite des lectures statistique et sociologique d'une part et la vérification des hypothèses préalablement établies.

Le questionnaire a pour finalité « de recueillir les informations auprès d'une population déterminée, de toucher toutes les variables introduites au niveau des hypothèses et d'établir directement les relations entre les variables »<sup>1</sup>

Notre questionnaire contient des questions ouvertes, semi-ouvertes et fermées. Il est devisé en cinq axes essentiels :

- ✓ Le premier axe concerne les données personnelles de la population enquêtées telles que l'âge, sexe, La situation familiale, niveau d'instruction, etc.
- ✓ Le deuxième axe est réservé aux relations informelles entre les collègues du travail.
- ✓ Le troisième axe concerne les caractéristiques socioprofessionnelles telles que niveau d'instruction, le grade, etc., et ses rôles sur l'émergence des relations informelles.
- ✓ Le quatrième axe, touche les effets des caractéristiques personnelles des employé(e)s telle que l'âge, le sexe, etc. sur l'existence des relations informelles entre les collègues dans le milieu professionnel.
- ✓ Le cinquième axe, concerne les caractéristiques sociales et ses contributions sur l'existence des relations informelles entre collègues du travail.

---

<sup>1</sup> ALBARRELLO L, Apprendre à chercher l'acteur social et la recherche scientifique, 2ème édition, Boeck, Bruxelles, 2003, P 64.

## 8- L'échantillonnage :

Vu l'impossibilité d'avoir le nombre de la population mère on a opté pour un échantillon accidentel qui est selon ANGERS Maurice « celui des échantillonnages non probabilistes qui comprend le moins de contraintes dans la sélection des éléments, est un prélèvement d'un échantillon de la population de recherche à la convenance du chercheur ».<sup>1</sup>

De ce type il n'y a aucun moyen, par une telle sorte d'échantillonnage, d'évaluer les erreurs, car on ne connaît pas les individus exclus de l'échantillon.<sup>2</sup>

Pour l'administration du questionnaire, il a été pour les trois catégories socioprofessionnelles. Nous avons distribué 120 questionnaires et on a récupéré 70.

## 9- La préenquête et son déroulement:

La préenquête est une phase importante et utile dans tout projet de recherche, cette étape nous a permis de mieux connaître le terrain d'investigation.

Notre préenquête s'est déroulée durant la période allant du 10 Avril au 20 Avril. Lors de cette phase nous avons rencontré certains salariés de différents services et départements et de discuter avec eux sur les relations entre eux tout en expliquant l'objet de notre étude, cela nous a permis d'aboutir aux informations recherchées afin de cerner et de clarifier notre problématique et d'élaborer nos hypothèses.

La préenquête nous a beaucoup vraiment aidés à tester nos questions quant à l'élaboration finale de notre questionnaire, et cela en supprimant les questions jugées inutiles tout en rajoutant d'autres questions en rapport direct avec nos hypothèses.

---

<sup>1</sup> ANGERS Maurice, Op cit, P 236.

<sup>2</sup> Ibid, P 237.

**10- Les obstacles rencontrés sur le terrain:**

Au cours de la réalisation de notre enquête, nous avons été confrontés aux obstacles, qui peuvent être résumé comme suit :

- La limitation de la période de notre stage pratique.
- La limitation de notre échantillon d'étude à 70 questionnaires.
- Le refus de certains employés de répondre à certaines questions.

**Chapitre II :**  
**Les relations informelles  
entre collègues du travail**

Pour mener notre travail de recherche et dans le souci de mieux le circonscrire nous avons eu recours à quelques écrits à notre sujet. Ces écrits nous permettent de voir comment les spécialistes qui se sont intéressées au sujet des relations informelles en entreprise l'abordent.

### **1- Les relations humaines au travail :**

L'entreprise constitue un groupe humain à l'intérieur duquel il s'agit d'organiser les relations humaines qui sont l'ensemble des contacts sociaux en son sein. En dehors des rapports définis par les lois ou les conventions collectives, les relations humaines sont primordiales au service de l'homme. Bien conçues, elles peuvent préserver le personnel de l'entreprise d'un sentiment d'amélioration générateur d'incompréhensions, de tensions et de conflits aigus.<sup>1</sup>

L'adaptation de l'homme dans son travail est un facteur d'équilibre et de paix. L'entreprise doit s'adapter à l'homme, en offrant de bonnes conditions de travail, elle doit laisser au travailleur toute liberté de nouer des relations avec ses collègues. Il est évident que dans l'entreprise, l'employé, quelle que soit sa position hiérarchique, a besoin de se sentir appartenir à un groupe afin ne pas se sentir marginalisé. De ce fait, il s'efforce de se comporter le mieux possible avec les autres membres du groupe et essaie d'entretenir de bonne relation de travail avec eux, les individus ont naturellement besoin d'appartenir à un groupe ils recherchent l'estime et l'amitié de ceux avec qui ils sont associés pour l'accomplissement d'une tâche. Dans la mesure où ce besoin d'appartenance est satisfait, les individus arrivent à travailler en coopération et à adhérer aux objectifs de l'entreprise, qu'ils s'approprient. Il revient à la hiérarchie de montrer au personnel qu'il est utile et qu'il joue un rôle non négligeable dans la bonne marche de l'entreprise. Un bon environnement et des avantages matériels

---

<sup>1</sup> BRUNET Luc, SAVOIE André, Le climat de travail (Un levier de changement), les éditions logiques, Montréal, Canada, 1999, P 45.

permettent à un individu de s'épanouir et de mieux s'intégrer à l'entreprise, d'y avoir une activité plus intense.<sup>1</sup>

## 2- La structure informelle :

On appelle structure informelle, tout ce qui se développe dans une organisation en dehors des exigences des structures formelles: les relations personnelles, socio-affective entre les membres de l'organisation, les tensions, interpersonnelles ou intergroupes, les habitudes et les traditions, l'ensembles des effets non voulus ou non prévu par la structuration formelle.<sup>2</sup>

Selon ZAREMBA la structure informelle c'est une structure parallèle à l'organisation formelle et se développent par des relations interindividuelles non voulues par les responsables officiels de l'organisation. L'informel sans doute fait nécessairement une partie des organisations. FARRIS va même plus loin en déclarant que aucune une organisation ne peut fonctionner efficacement sans sa partie informelle. La structure informelle résulte de l'ensemble de liens entre les salariés d'une organisation, cette structure peut répondre à des différents besoins que l'organisation formelle ne réalise pas« Relations interpersonnelles qui ne sont pas mandatées en vertu des règles de l'organisation formelle, et qui émergent spontanément de manière à satisfaire les besoins des individus. »<sup>3</sup>

Les comportements informels semblent toujours avoir pour but d'atteinte des objectifs individuels, ce qui n'est pas le cas de l'organisation formelle. Les relations entre les salariés de l'organisation sont toujours non prescrites, car ils sont d'abord des êtres sociaux qui cherchent à combler leurs besoins relationnels, de façon plus ou moins consciente.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup>BRUNET Luc, SAVOIE André, Op cit, P 47.

<sup>2</sup>ALEX Mucchielli, Rôle et communication dans les organisations (connaissance du problème), 3ème édition ESF, Paris, 1991, P 36.

<sup>3</sup> BRUNET Lun, SAVOIE André, La face cache de l'organisation (Groupes, cliques et clans), Op cit, P 75.

<sup>4</sup> Ibid, P 77.

L'école des relations humaines conçoit les relations informelles comme une réaction adaptative des employés qui éprouvent de l'insatisfaction par rapport à l'organisation formelle. Elle accorde alors une fonction régulatrice, voire compensatrice, des voies informelles pour répondre aux besoins et aux intérêts individuels qui se trouvent négligés au sein d'une organisation formelle

### **3- Les relations informelles du point de vue des écoles de pensées:**

#### 3.1- L'école classique des organisations:

Taylor voit les relations informelles comme une menace au bon fonctionnement de l'organisation, pour ce modèle l'organisation est structurée par des finalités et des objectifs définis strictement et sans ambiguïté. Ce sont les règles qui permettent d'atteindre les buts.

Le modèle taylorien s'inscrit dans une conception behavioriste des comportements univoque : les règles forment un ensemble de stimuli auxquels l'individu répond de façon mécanique. Les relations informelles dans cette perspective correspondent à un déficit de rationalité, les situations problème rencontrées au cours du processus de production ont été insuffisamment analysées, le déficit de rationalité est donc considéré comme provisoire car de nouvelles règles parviendront à réduire voire à faire totalement disparaître ces aspects informels.<sup>1</sup>

#### 3.2- L'école systémique :

L'approche systémique se penche sur les relations informelles telles qu'elles se manifestent à l'intérieur de l'organisation formelle. Dans cette approche, l'organisation est conceptualisée comme un système incluant un ensemble de sous-systèmes interdépendants qui s'imbriquent les uns dans les autres tels que

---

<sup>1</sup>FORDRIAT Michel, Sociologie des organisations, 2ème édition, Pearson éducation, Paris, 2001, PP 56-57.

l'individu, les groupes informels, l'organisation formelle, le contexte ou l'environnement physique, culturel, social et économique. Véritable excroissance de l'école des relations humaines, l'approche systémique concède, elle aussi, aux relations informelles des effets tant positifs que négatifs pour l'organisation. Ici encore, leurs principales fonctions semblent résider dans la satisfaction des besoins que l'organisation formelle ne peut combler. Toutefois, à la différence des autres conceptions de l'organisation, l'approche systémique conçoit les relations informelles comme un sous-système au même titre que les entités formelles.<sup>1</sup>

### 3.3- L'école politique :

Pour cette école de pensée, les relations informelles sont plus qu'une simple réaction à l'organisation et semble aux services de stratégies délibérées et légitimes pour obtenir du pouvoir. D'ailleurs, cette thèse va de soi, si l'on considère que l'émergence de premières relations informelles constitue une réponse au pouvoir aliénant de la classe dirigeante. DALTON croit que l'informel loin d'être nuisible, détermine pour beaucoup le fonctionnement réel de l'organisation et présente souvent de meilleures façons de le servir.

Quant à l'approche politique présente les relations informelles comme la capacité de provoquer des changements à différents niveaux de l'organisation et ayant comme principale fonction de défendre les intérêts de leurs membres.<sup>2</sup>

### 3.4- L'école des relations humaines :

L'école des relations humaines accorde un intérêt particulier à l'employé qui est un être humain qui a des besoins complexes qui doivent être satisfaits pour qu'il puisse agir efficacement au travail, en effet, il est nécessaire de

---

<sup>1</sup>Fr.wikipedia.org/wiki/sociologie des organisations, Le soutien social au travail, 15 Avril 2013, 17h00m.

<sup>2</sup>Fr.wikipedia.org/wiki/sociologie des organisations, Le soutien social au travail, 17 Avril 2013, 14h45m.

donner au travailleur une liberté intellectuelle minimale pour lui permettre de comprendre ce qui lui est demandé et donc lui redonner un certain pouvoir.

Elle est apparue principalement à la fin des années 30. Elle étudie l'attitude des hommes au travail, leur psychologie et le comportement des groupes de travail. Elle accorde donc à la dimension humaine de l'entreprise une place essentielle. L'école des relations humaines réintroduit les facteurs oubliés par Taylor sur les spécificités individuelles et relationnelles des personnes, elle considère l'individu comme étant l'élément central de l'organisation.

Taylor pensait avoir inventé une formidable machine à produire où le travailleur n'était qu'un exécutant docile des instructions du bureau des méthodes de l'organisation du travail. L'école des relations humaines, son intérêt est de dépasser rapidement cette vision peu « pauvre » de l'homme au travail pour mettre en valeur en particulier, l'interdépendance des facteurs techniques et humains.<sup>1</sup>

Les travaux qui ont donné naissance à ce mouvement sont ceux qu'Elton Mayo a effectués de 1927 à 1932 à l'usine de la Western Electric, à Hawthorne. Parti d'une hypothèse taylorienne sur le lien entre les conditions matérielles du travail et la productivité, Mayo a découvert l'importance du climat psychologique et des modalités du commandement sur le comportement au travail. Il a mis l'accent sur les relations de groupes qui se constituent entre les travailleurs. Après avoir observé qu'entre différents groupes se forment des clivages qui ne sont imposés ni par la direction ni par les contraintes du travail, mais qui sont dus aux agents de l'entreprise eux-mêmes, il a compris qu'il existe des normes propres aux groupes, normes qui sont relatives au niveau de production et aux relations avec les supérieurs. En outre, les enquêteurs se sont aperçus qu'une fois située dans l'organisation sociale de l'ensemble de l'usine, le groupe apparaît comme le moyen spontanément élaboré par les ouvriers pour résister aux ingérences de l'extérieur, celles des techniciens ou des supérieurs.

---

<sup>1</sup>ROULEAU Linda, Op cit, P 46.

ELTON Mayo en a conclu qu'il faut comprendre l'organisation comme étant un « système social » : les sentiments des travailleurs, leurs motivations ne peuvent se comprendre qu'à partir de l'ensemble des relations qu'ils entretiennent avec les divers groupes, et notamment les techniciens et les chefs. Les ouvriers, cependant, redoutent les changements, fondés sur des logiques spécialisées (coût, efficacité), que directeurs ou spécialistes en organisation du travail peuvent introduire ; pour y échapper, ils engendrent des groupes informels qui élaborent des normes et font respecter des codes particuliers ; ce qui explique certains freins mis à la production. Mayo terminait son enquête sur la nécessité de tenir compte, à l'avenir, de l'existence d'un certain nombre de relations interpersonnelles qui apparaissent dans toute organisation, l'objectif de ces recherches était de montrer qu'aucune organisation ne peut fonctionner efficacement sans ses relations informelles. Ce type de liaison existe dans toutes les organisations, même si les gens qui y travaillent ne le reconnaissent forcément pas. On ne travaille pas comme des machines, on ne peut pas exécuter des tâches sans communiquer avec les personnes qui nous entourent, sans échanger d'opinions. Nous sommes tous des êtres humains et nous cherchons toujours l'attention.<sup>1</sup>

Une des conditions de l'école des relations humaines, a été l'identification de « l'organisation informelle ». Par la suite les relations informelles sont devenues une préoccupation dominante du mouvement des relations humaines.

Pour l'école des relations humaines, il s'agit de laisser au travailleur l'autonomie intellectuelle minimale lui permettant de comprendre ce qui lui est demandé, donc lui redonner un certain pouvoir de communiquer. Ce pas

---

<sup>1</sup>BELANGER Laurant, MERCIER Jean, Op cit, P 33.

n'est pas franchi dans les applications des théories de l'école des relations humaines, qui furent peu nombreuses.<sup>1</sup>

#### 4- Le contenu des échanges entre les collègues du travail :

Les échanges peuvent porter sur le travail individuel ou sur sa dimension collective, sur l'entreprise plus généralement ou, à l'inverse, sur des questions plus personnelles, qui peuvent ou non être liées au travail. Ils participent au fonctionnement du collectif et au bien-être des salariés. Se sont varier selon les interlocuteurs et dans le temps.

Ces échanges peuvent de fait se révéler essentiels à l'organisation effective du travail, à son accomplissement et à la qualité de l'ambiance de travail. De ce point de vue, on peut par exemple distinguer trois catégories d'échanges :

- 1- Les échanges de travail sont des échanges opératifs centrés sur l'accomplissement du travail en cours. Se sont centrés sur l'organisation, le fonctionnement du collectif, et plus généralement celui de l'ensemble de l'entreprise.
- 2- Ils peuvent aussi porter sur l'apprentissage, le métier ou les relations professionnelles.
- 3- Enfin, les échanges au travail, auxquels s'ajoutent d'éventuels échanges hors travail, caractérisent des échanges sociaux, qu'ils soient ou non de nature personnelle, et qui sont centraux dans la constitution des liens interpersonnels au travail. La distinction proposée est de nature conceptuelle car il n'est pas simple de partitionner les différentes catégories d'échange qui ne sont pas dissociables en pratique.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> DOLAN Shimon, GOSSELIN Eric et autres, psychologie du travail et comportement organisationnel, 2<sup>ème</sup> édition, Gaitan Morin, Canada, 1996, P 236.

<sup>2</sup> [http://wikipedia.org/wiki/%c3%89,Les\\_relations\\_sociales\\_informelles](http://wikipedia.org/wiki/%c3%89,Les_relations_sociales_informelles), 02 Janvier 2013, 14h35m.

## 5- Les rôles observés dans les relations informelles :

### 5.1- Rôle de soutien social :

Les membres trouvent un encouragement, une écoute et un soutien pendant les périodes difficiles. Dans certains cas, même, une motivation supplémentaire pour se rendre au travail. D'après Tannenbaum les relations informelles au travail auraient pour conséquence une plus grande capacité d'adaptation et un sentiment de bien-être des individus. Ce rôle de soutien social a déjà fait l'objet de discussion sur la base de la documentation scientifique sous l'aspect fonction de protection.

### 5.2- Rôle de soutien instrumental :

Les membres trouvent une entraide, des échanges de services, de conseils, d'information. La collaboration est facilitée lors de séance de travail entre membre du même groupe. Par ailleurs, la circulation de l'information se fait plus rapidement et de manière plus efficace au sein du groupe que par les voies formelles de l'organisation. Ce que l'on retrouve aussi dans la fonction d'habilitation.<sup>1</sup>

### 5.3- Rôle de soutien politique :

Les membres font front commun face à une personne avec laquelle un des membres est en conflit. Ils appliquent l'adage « l'union fait la force » et peuvent influencer, en leur faveur, sur une décision. Le soutien des membres traités injustement par l'autorité formelle est une des caractéristiques de la fonction d'habilitation. Les relations informelles seraient une source de pouvoir capable de fournir à leurs membres un soutien politique. Cependant, il se distingue des

---

<sup>1</sup>DURAND Carlos, La teneur et la dynamique vue sous l'angle du pouvoir de l'activité des groupes informels dans les organisations, (thèse de doctorat, le président : KIREN Philippe, le 22 Mai 2007.), Bibliothèque de psychologie, Université de Montréal, 2007, P : 64.

coalitions car leur existence n'est pas uniquement basée sur la défense de leurs intérêts, mais sur des relations d'amitiés.

#### 5.4- Rôle de prévention des conflits :

Les relations d'amitié existante entre les collègues permettent d'anticiper les réactions des individus et de réduire le risque de conflit. L'anticipation d'une situation potentiellement conflictuelle va permettre au membre de prévenir le conflit avant son apparition, ou tout au moins de le minimiser. Dans certaines situations, les membres jouent un rôle de médiateur entre un tiers et un des leurs.<sup>1</sup>

### **6- Les relations informelles, une question de mieux être au travail:**

Le maintien des relations informelles en milieu du travail s'avère un facteur déterminant de santé physique et mentale et comporte de nombreux avantages, sur le plan personnel et sur le plan organisationnel.

Les relations informelles au travail sont les rapports, les liens que nous entretenons avec les autres personnes dans notre milieu de travail : selon le cas, ce sont les collègues, les supérieurs, les subalternes et les clients. On peut qualifier de saines relations informelles, les relations que nous estimons généralement comme « satisfaisantes ». Cela est cependant variable d'une personne à l'autre, en fonction de ses attentes et de ses perceptions.

En effet, certaines personnes préfèrent garder une certaine distance, alors que d'autres cherchent à personnaliser davantage leurs rapports professionnels. Il est quand même possible, malgré tout, de statuer sur des critères de base qui définissent ce que sont des relations interpersonnelles saines et satisfaisantes.

Ainsi, on pourra dire que des relations sont satisfaisantes dans la mesure où :

---

<sup>1</sup>DURAND Carlos, Op cit, P 103.

- Il règne un climat de respect mutuel entre les personnes ;
- La communication est ouverte et franche ;
- Les personnes se sentent bien ensemble ;
- Les problèmes se règlent au fur et à mesure qu'ils se présentent.<sup>1</sup>

Sur le plan de la santé des études ont démontré que la capacité de nouer des relations informelles et de parler ouvertement et honnêtement avec les autres peut nous protéger, par exemple, contre les maladies du cœur, certains cancers, l'épilepsie et l'arthrite. D'autres études sont également révélées que le soutien social et les saines relations peuvent aider à inverser les symptômes de certaines maladies.<sup>2</sup>

Par ailleurs, les bonnes relations avec les collègues amènent plusieurs autres avantages sur le plan personnel et organisationnel, elles contribuent à :

- Amener une plus grande satisfaction au travail en réduisant le stress et la frustration ;
- Rassurer la personne sur sa propre valeur en lui confirmant son importance aux yeux des autres (augmentation de l'estime de soi) ;
- Créer un degré d'intimité avec les autres collègues et ouvrir la communication en encourageant les gens à s'exprimer librement ;
- Constituer un facteur de protection personnelle inestimable par l'entraide accrue, permettant de faire face plus aisément aux difficultés vécues au travail ;
- Développer de nouveaux contacts, donner accès à de nouvelles sources d'information et permettre de recevoir davantage de conseils ;

---

<sup>1</sup> BRUNRT Luc, SAVOIE André, Op cit, P 45.

<sup>2</sup> [Http// :www.cee-les-relations-informelles-lors-de-changement](http://www.cee-les-relations-informelles-lors-de-changement), Le bien-être au travail, Fr/rapports/60, 05Mai 2013, 13h 29m.

- Amener une plus grande motivation personnelle et un haut niveau d'engagement envers l'organisation ; santé psychologique ;
- Générer le sentiment d'avoir un meilleur contrôle sur son travail et une augmentation de la performance personnelle ;
- Susciter un plus haut niveau de confiance, de collaboration et de générosité entre les personnes ;
- Permettre aux employés de vivre dans un milieu stable et bienveillant où l'on s'occupe davantage de leur bien-être.<sup>1</sup>

Les organisations, quant à elles, y ont tout à gagner. On peut penser que les plus productives sont celles où les employés sont satisfaits et engagés et où un climat de travail sain constitue un facteur déterminant, le climat étant une conséquence directe de la qualité et de la quantité de relations claires qui existent entre les personnes.

Les relations informelles peuvent donc comporter de nombreux avantages pour les organisations qui s'y engagent, comme par exemple :

- Établir une meilleure identité de groupe, renforcer le sentiment d'appartenance et l'engagement des employés envers l'organisation ;
- Créer une plus grande solidarité et collaboration entre les membres du groupe et un meilleur soutien mutuel ;
- Amener une augmentation de la satisfaction au travail et une amélioration de la productivité, de l'efficacité et du rendement ;
- Constituer un atout important pour attirer et retenir les meilleurs employés ;

---

<sup>1</sup>[Http// :www.cee-les-relations-informelles-lors-de-changement](http://www.cee-les-relations-informelles-lors-de-changement), Le bien-être au travail, Fr/rapports/60, 05Mai 2013, 16h55m.

- Soutenir et améliorer le moral des employés et réduire l'absentéisme, le taux de roulement et les coûts associés à des problèmes de santé ;
- Stimuler la croissance et l'innovation, favoriser la prise de risques et faciliter la gestion efficace du changement ;
- Multiplier l'échange d'information et améliorer l'efficacité du processus de décision ;
- Favoriser des négociations plus sereines et le règlement plus rapide des conflits.<sup>1</sup>

### **7- Les conditions de succès des relations entre les collègues du travail :**

Dans un contexte de travail, l'établissement et le maintien des relations informelles ne se réalisent pas instantanément. Cela se construit progressivement et résulte de gestes concrets posés dans ce sens. Il faut de plus disposer d'un contexte favorable. À cet effet, il est essentiel que l'organisation et les employés soient conscients de leurs responsabilités respectives dans la création d'un environnement de travail propice à l'atteinte de ce résultat. Diverses conditions préalables peuvent ainsi faciliter le maintien et l'enrichissement des relations entre les collègues au sein de l'entreprise. En voici quelques-unes :

#### 7.1- Sur le plan personnel :

- Une volonté de développer des rapports basés sur le respect mutuel, l'honnêteté, l'intégrité des personnes et la loyauté ;
- Une mobilisation personnelle et une disposition à prendre action pour soigner et améliorer ses relations avec les autres ;
- Un véritable souci pour le bien-être des autres membres de l'organisation ;

---

<sup>1</sup>[Http// :www.cee-les-relations informelles lors de changement](http://www.cee-les-relations-informelles-lors-de-changement), Le bien-être au travail, Fr/rapports/60, 05Mai 2013, 17h 05m

- Une sensibilité aux points de vue, aux opinions et aux besoins des autres ;
- Une confiance en soi et une confiance en l'autre ;
- Un désir de reconnaître le travail et les compétences des autres et un sentiment d'être apprécié par les autres ;
- Une acceptation des différences, une ouverture aux autres, ainsi que l'acceptation que l'on remette en question sa propre façon de penser ;
- L'établissement d'une communication franche et ouverte basée sur un désir de partager librement les idées et les informations ;
- Un esprit de soutien et de collaboration avec les autres.<sup>1</sup>

#### 7.2- Sur le plan organisationnel :

- Une communication ouverte entre tous les membres de l'organisation et un libre partage de l'information à tous les niveaux ;
- Un système de gestion qui sollicite et utilise les commentaires des employés et qui prône leur participation au processus de prise de décisions ;
- Une culture basée sur des valeurs communes et partagées telles l'honnêteté, l'intégrité, le respect des personnes et la confiance mutuelle ;
- La promotion de l'ouverture, de la confiance, de l'expression des besoins et de l'harmonie des rapports entre les membres de l'organisation ;
- Un leadership basé sur le partage d'une vision et de valeurs communes et centré sur l'orientation, le conseil, le soutien et le bien-être des employés ;

---

<sup>1</sup>DURAND Carlos, Op cit, P 56.

- Une gestion rapide et efficace des conflits et des rapports difficiles entre les employés;
- Un système de reconnaissance basé sur des pratiques formelles et informelles et axées non seulement sur l'atteinte de résultats mais aussi sur les contributions et les qualités personnelles.<sup>1</sup>

## **8- Avantages et inconvénients d'existence des relations informelles :**

### 8.1- Les avantages :

- Les relations informelles contribuent à la cohésion du groupe, lequel, à son tour, crée le sentiment d'appartenance. Ainsi, si nous ne voulons pas écouter les autres ou que les autres ne nous écoutent pas, nous ne réussirons pas à nous identifier à l'équipe.
- Elle permet aux membres de l'entreprise d'avoir un statut et une Satisfaction que l'organisation formelle ne peut pas leur fournir.
- Elle favorise la communication, la coopération et la compréhension entre les individus.
- Elle fournit un moyen de contrôle social et de régulation des comportements à l'intérieur et à l'extérieur du groupe.
- Elle conduit les dirigeants à adopter de bonnes pratiques de gestion.
- Elle aide à combler les insuffisances des compétences de gestion de certaines responsables.
- Elle allège la charge des dirigeants particulièrement en matière de contrôle.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> DURAND Carlos, Op cit, P 58.

<sup>2</sup> BRUNET Lun, SAVOIE André, Op cit, P 95-96

### 8.2- Les inconvénients:

-Le refus du changement : les relations informelles existent grâce au partage de certaines valeurs, par conséquent, la protection de ces valeurs leur permet de suivre, ce qui les conduit, pour se défendre, à refuser tout changement décidé par l'organisation formel.

-La divergence des objectifs : les objectifs poursuivis par les groupes informels et les besoins qu'ils cherchent à satisfaire ne concordent pas toujours avec les objectifs, sont parfois contradictoires.

-La circulation d'information non vérifiées : les groupe informels sont circuler des informations qui, parfois, n'ont aucune origine, ces informations sont fondées sur les « on dit » ou les « peut être » ce type d'information peut engendre la démotivation.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>BRUNET Lun, SAVOIE André, Op cit, P 102.

# **Chapitre III**

**Les facteurs d'émergence**

**Des relations informelles**

## 1-La relation personne environnement:

La psychologie de l'environnement a permis de montrer non seulement l'influence du cadre physique, mais aussi la valeur psychologique et social d'un lien, d'un quartier, d'un logement, d'un milieu de travail. Une telle approche privilégie les processus d'interactions, leurs modalités d'explosion révèlent d'abord que les individus, les groupes et les sociétés organisent et façonnent leurs environnements selon des normes et des valeurs qui leurs donnent des configurations définies. Par la suite, ces types d'environnements ainsi construits exercent une influence sur les comportements. Donc l'environnement sera un cadre purement extérieur qui agira comme un facteur causal, il influencerait un comportement en termes de relation purement mécanique.

L'environnement n'est pas seulement un cadre matériel rigide, mais un champ dynamique à travers la relation que nous établissons avec lui. On peut considérer la relation à l'espace de deux manières distinctes et complémentaire : l'une basée sur une approche fonctionnelle et l'autre sur l'espace vécu.<sup>1</sup>

### 1.1- La relation à l'espace comme cadre socio fonctionnel :

Chaque environnement construit représente du point de vue psychosocial un système d'ancrage, une matrice pour les comportements et les activités. Bartier avait montré que dans cette optique, tout environnement peut être défini comme un « Behavior setting », c'est à dire une assise topologique de nature socio-fonctionnelle à l'intérieur de laquelle se développent les comportements, ceux-ci traduisent par des modalités d'interaction entre les caractéristiques physique et les codes culturels propres à un lieu.<sup>2</sup>

Le Behavior setting n'est donc pas uniquement un modèle spatial car l'aménagement physique d'un lieu avec ses dispositions particulières, ses

---

<sup>1</sup>BONARD Christine et d'autre, Op cit, P 18.

<sup>2</sup> Ibid, P 21.

équipements ne rendent pas compte à lui seul de la manière dont les individus vont se comporter et agir. Un espace construit orienté et organise en quelque sorte les comportements du fait que les gens s'attendent à y faire certaines choses et pas d'autres et donc à se comporter d'une certaine façon dans ce lieu. En ce sens, il représente un cadre de comportement et d'activité ; la notion de cadre étant entendue non en termes purement matériel mais comme un facteur de structuration et d'organisation des conduites. Cette conception montre qu'un cadre environnemental n'est pas comparable à une « boîte » dans laquelle on enfermerait les comportements, à un contenant extérieur qui ne serait qu'un habillage formel. A travers la compréhension d'un lieu comme un Behavior setting.<sup>1</sup>

On peut aborder tous les espaces aménagés en tant qu'ils sont régis par des règles fonctionnelles qui véhiculent en fait des normes culturelles et par conséquent constituent non seulement une organisation spatiale donnée mais livrent un type de message particulier sur la manière de se comporter dans chaque lieu. Le concept de Behavior settings permet de préciser la nature des interdépendances entre espace et comportement : il montre d'un côté que toutes nos conduites se trouvent prise dans un certain cadre qui leur impose des orientations, des contraintes et des règles liées aux caractéristiques physique et fonctionnelles d'un lieu, mais celles-ci sont également sociales et culturelles.<sup>2</sup>

Cette conception permet de mieux saisir la nature de la fonctionnalité d'un espace : celle-ci repose sur des critères d'aménagement considérés comme répondant à certains types de besoin ou en adéquation avec certaines activités. C'est dans ce sens que l'on peut analyser les différents types d'espaces : logement, hôpital, école, lieu du travail, etc. Et l'on observe que dans tous les cas, leur aménagement est conçu sur un modèle de fonctionnalité qui cherche à développer un environnement congruent avec l'objectif qui y est poursuivi.

---

<sup>1</sup> BONARD Christine et autre, Op cit, P 22.

<sup>2</sup> Ibid, P 24.

L'approche fonctionnelle est donc une manière d'aménager un environnement qui comporte deux aspects : Le premier repose sur l'hypothèse implicite qui si l'on organise l'espace de certain façon, on agit en conséquence sur le comportement et les relations ; il existerait ainsi des modèles de comportement qui serait directement liés à la conception fonctionnelle d'un espace déterminé. Ce modèle fonctionnel est basé sur une recherche de cohérence pour établir la meilleure adéquation des relations personne-environnement.<sup>1</sup>

### 1.2-La relation à l'environnement comme espace vécu:

Lewin est l'un des premiers à avoir mis l'accent sur l'importance de l'espace vécu à partir d'un système d'interdépendance existant entre personne et environnement ; selon lui, on ne peut pas séparer les deux ; cette interdépendance crée une dynamique spécifique, un ensemble de possibilités et de contraintes pour le comportement humain, on insiste alors sur la façon dont l'individu utilise un lieu, dont il le traite affectivement et cognitivement, dont il le perçoit. Autrement dit, l'espace dans lequel on vit, on travail, on se déplace, est toujours un espace vécu ; cela se traduit, d'une part, à travers l'expérience que nous en faisons et suit met à contribution tout notre corps, mouvements et les stimulations produites avec leurs contraintes et leurs agréments ; toute relation à l'espace constitue ainsi une expérience adaptatrice qui s'exprime de manière très divers : tactile, visuelle, etc. D'autre part, un espace qu'on évalue, qu'on ressent positivement ou négativement, dont on valorise certains aspects alors qu'on en dévalorise d'autres. La relation à l'espace produit donc un ensemble de significations qui sont en particulier chargées de valeurs. Dans ce sens, un espace appréhendé non plus seulement à partir de ses propriétés physiques, mais parce qu'il est habité par des individus et des groupes qui l'occupent à travers un type d'emprise caractériser par les valeurs, les règles qui sont les leurs et qui, par conséquent, différent d'un groupe à l'autre, voire d'un individu à un autre , en ce sens , un espace livre un

---

<sup>1</sup>BONARD Christine et d'autre, Op cit, P 25.

type de connaissance sur la façon de vivre , d'habiter, de travailler, d'interagir socialement dans un lieu. Tous les comportements quotidiens rendent compte d'un tel processus.

La relation à l'espace comme expérience vécue apporté donc un éclairage à la compréhension de l'environnement humain en montrant que les lieux, du fait de leur utilisation et de leur occupation, qui sont d'abord humaine, sociale et culturelle, sont chargés du sens et des valeurs que leur confèrent de telles pratiques.

La compréhension de la relation à l'espace comme expérience vécue apporte de la sorte un éclairage spécifique en montrant que les lieux sont chargés de signification elles-mêmes liées aux représentations sociales dont ils sont l'objet. Ainsi toute relation à un environnement s'inscrit dans une expérience individuelle et collective dont elle est une des expressions en tant que facteur des conditions de vie.<sup>1</sup>

## **2-Le lien entre le comportement individuel et l'environnement social :**

« L'homme est un animal social »dit Aristote, il est fait pour vivre en société, en groupe. Ce dernier est uni par un sentiment d'appartenance et partageant des points communs, Le comportement d'un individu est influencé par le groupe social qui possède souvent des caractéristiques distinctives qui permettent de différencier ses membres des autres. Parmi les caractères distinctifs on a :

Les normes : ce sont développées par le groupe comme une croyance partagée, qui permettent d'établir des relations harmonieuses et de réguler les activités. Il y a également les rôles des membres qui correspondent en fonction de leurs personnalités à des comportements. Ils s'attribuent de manière naturelle et implicite. Il y existe le leadership qui correspond souvent au membre le plus apprécié et qui est souvent celui capable de satisfaire aux besoins du groupe. Par

---

<sup>1</sup>BONARD Christine et d'autre, Op cit, P 26.

ailleurs un système de valeurs (amitié, entraide...) se développe dans le groupe informel qui le distingue de celui de l'organisation.

Les valeurs : correspondent à des croyances fortes sur les comportements à tenir et les objectifs à atteindre. La finalité du groupe peut, quant à elle, être conscientisée par celui-ci ou ne pas l'être. Elle est plus difficilement identifiable que dans l'organisation formelle.<sup>1</sup>

Langue maternelle : La langue est non seulement un élément de la culture parmi d'autres, mais il constitue surtout un véhicule à travers lequel on arrive à ce communiqué avec les autres. Dès l'enfance, l'individu prend connaissance des valeurs, des croyances, des rites, des normes de comportement et des usages du système social dans lequel il évolue à travers la langue : il « entend » ce qui lui est dit et, à travers sa propre parole, il se conformera à cette culture et contribuera, à sa modeste échelle, à sa transmission et à son évolution. La socialisation de l'individu ne peut donc se faire sans la langue, et ce quel que soit la forme qu'il prenne. La culture intervient à plus d'un titre sur le comportement de l'individu et le langage utilisé par l'homme devra en tenir compte. D'abord, il faut être conscient que le langage évolue, tout comme la culture. De plus, d'une région à l'autre, d'un pays à l'autre, d'une communauté culturelle à l'autre, il peut exister de subtiles différences dans la signification des mots. Comme le note Saussure « si les mots étaient chargés de représenter des concepts donnés d'avance, ils auraient chacun, d'une langue à l'autre, des correspondants exacts pour le sens ; or il n'en est pas ainsi »<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>BRIGITE Dumas, CAMILLE Rymond, VAILLANCOURT Jean-Guy, Les sciences sociales de l'environnement, les presses de l'université Montréal, Canada, 1992, P 81.

<sup>2</sup>FICHER GUSTAVE Nicolas, Psychologie sociale de l'environnement, 2ème édition DUNOD, Paris, 2001, P 27.

### 3- Le but d'existence des relations informelles:

Les relations informelles répondent à un besoin essentiel de l'existence celui de l'autre, que ce soit sur un plan relationnel (être apprécié, être compris...) ou instrumental (aide, soutien dans la difficulté, s'informer...). Les relations informelles viennent donc combler le manque laissé par l'organisation sur le plan socio émotionnel et psychologique, et apporter une réponse aux besoins de ces membres. Ce dernier en serait même sa raison d'être. L'analyse de la littérature fait ressortir que les membres de l'entreprise s'associent soit par besoin de similitude, par besoin de complémentarité ou par protection.

#### 3.1-Le besoin de similitude :

« Qui se ressemble s'assemble », dit le dicton. La similitude peut être d'ordre identitaire (sexe, âge, formations, expériences), ou du domaine de l'intérêt commun, d'opinion identique ou de mode de communication similaire. Cependant la similitude de valeurs, d'expériences et d'attitudes est le premier critère d'attractivité des membres. Les attitudes communes confortant les membres dans leur manière de faire.<sup>1</sup>

#### 3.2- Le besoin de complémentarité :

Une des raisons majeures de la constitution des relations informelles est la coopération. Si le premier critère d'association est la convergence d'opinion, la notion de complémentarité (ex : chef, suiveur) prend de plus en plus d'importance en fonction que le groupe se soude. Par ailleurs la complémentarité des compétences est également un facteur prépondérant de la formation des groupes.

#### 11.3-Le besoin de protection :

Les situations difficiles ou menaçantes (changement organisationnel, modification des méthodes de production...) créent un rapprochement naturel entre

---

<sup>1</sup> LUC Brunet, ANDRE Savoie, Op cit, P 86.

les individus, dans l'objectif de résister et de se protéger. Historiquement, les premiers groupes se sont formés en réaction à une volonté du patronat de baisse des salaires. Par ailleurs d'autres facteurs influent la formation des groupes, tels que les besoins psychosociaux de sécurité, d'affection, d'appartenance, de contrôle et de pouvoir.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>LUC Brunet, ANDRE Savoie, Op cit, P 87.

# **Partie Pratique**

**Chapitre IV :**  
**Présentation**  
**de l'organisme, analyse et**  
**vérification des hypothèses**

## Section N°1 : Présentation de l'organisme d'accueil <sup>1</sup>

AMIMER ENERGIE est le leader algérien de la conception de la fabrication et de l'installation des groupes électrogènes de toute puissance.

### 1-L'historique de l'entreprise et sa création:

Les entreprises Boukhaddami ont été créées en juillet 1990 puis transformés en 1993 en Sarl AMIMER Energie au capital social de 40.000.000DA et en SPA en 2009 au capital social de 1000 456 500.00 DA.

L'activité première d'AMIMER Energie fut la fabrication de postes à souder et de chargeurs de batterie. AMIMER Energie a ainsi migré naturellement vers la moto soudeuse puis le groupe électrogène de puissance à usage professionnel et industriel (de 2,5 KVa à 5000 KVa) et fabricant de micro et mini-centrales de production d'électricité de 2MW à 100 MW.

### 2-Situation géographique :

Le siège social et l'usine se situent à SEDDOUK dans la wilaya de Bejaia en Algérie, entre la rive droite de l'oued Soummam et le mont Achtoug, au cœur d'une région connue pour son huile d'olive et ses traditions. Avec une superficie totale de 7099 m<sup>2</sup> dont 3675 m<sup>2</sup> pour les ateliers. 568 m<sup>2</sup> réservés à l'administration et 2856 m<sup>2</sup> c'est du terrain nu.

Autres agences régionales :

-Alger : cité maya à Hussein Dey

-Constantine : cité Zouaghi

-Hassi Messaoud : cité Masdjid

-Oran : 5, avenue Max Marchand

---

<sup>1</sup> Document interne à l'entreprise.

### 3-Les domaines d'activités de l'entreprise AMIMER Energie :

L'entreprise encadrée par équipe jeune et dynamique qui a acquis une expérience lui permettant de faire face aux défis techniques et économiques du marché. AMIMER Energie a su proposer des produits fiables et de qualité en réalisant différentes configurations des groupes électrogènes qui sont :

-Chargeur démarreur.

-Des macros centrales, mini centrales et centrales de fourniture d'électricité.

-Des groupes électrogènes en toutes configurations (portable, skid, télégestion) En sus de cette production, AMIMER Energie fabrique des produits conventionnels étudiés et conçue au niveau de son laboratoire.

### 4- Liste des principaux clients de l'entreprise AMIMER Energie:

-Sonelgaz : centrale électrique de Tindouf. Centrale électrique d'In Salah. 20 Centrales de production d'électricité de 500 KM/unité en version tractable ;

-Sonatrach : centrale à gaz G.P.D.F de Nàama. R.T.O Arzew ;

-Neftal :300 groupes électrogènes fournis ;

-Algérie Télécom : 200 groupes électrogène 1 an pour Algérie Télécom depuis plus de 7 ans- 300 groupes électrogènes 1 an pour Algérie Télécom Mobilis depuis 2 ans.

-Groupe O.L.A : 163 groupes électrogènes fournis.

-Administration publiques : présidence de la république, ministère de la justice, nouveau ministère des finances, protection civile, douanes Algériennes, divers ministères, direction de l'éducation, centres de formation professionnelle.

-Sociétés étrangères implantées en Algérie : Cojaal, Citic, Ihi, Iberdrola, Anasaldo.

-Export : L'ambition d'AMIMER Energie est internationale, depuis des années l'entreprise s'est engagée dans une démarche visant à l'exportation du produit AMIMER Energie, plusieurs opérations ont été réalisées dans sens dont le projet le plus important réalisé à l'export a été le réalisation de la centrale électrique de Ksar à Nouakchott en Mauritanie de 10,5 MW équipée de 7 groupes électrogènes.

5-Les différents départements de l'entreprise AMIMER Energie sont :

- Direction générale
- Direction des Moyens
- Direction Commerciale
- Direction SCM
- Direction des systèmes d'information
- Direction technique et production
- Direction du service après-vente
- Direction Opérationnel
- Direction des Ressources Humaines
- Direction des finances et comptabilité

**Section N°2: Analyse des données et interprétation des résultats****1- Les caractéristiques personnelles de la population :****Tableau N°01 : La répartition de nos enquêtés selon l'âge.**

<b>Age par années</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>]20-25]</b>	7	10%
<b>[26-30]</b>	24	34.28%
<b>[31-35]</b>	8	11.42%
<b>[36-40]</b>	13	18.57%
<b>[41 et plus</b>	18	25.71%
<b>Total</b>	70	100%

La catégorie d'âge la plus représentée dans notre population d'étude est celle qui se situe entre [26-30] avec un taux 34.28%, puis ceux qui ont [41 et plus avec un taux de 25.71%, suivi de la catégorie qui est entre [36-40] relative à 18.57%, par la suite on a la catégorie d'âge entre [31-35] avec un pourcentage de 11.42% et en dernière position on trouve la catégorie d'âge qui se situe entre ]20-25] avec un pourcentage de 10%.

Concernant la catégorie d'âge la plus importante c'est celle de [26-30], et c'est par rapport au taux élevé des jeunes nouveaux diplômés qu'occupe l'ensemble de notre population.

**Tableau N°02 : La répartition de nos enquêtés selon le sexe.**

<b>Sexe</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Masculin</b>	45	64.28%
<b>Féminin</b>	25	35.71%
<b>Total</b>	70	100%

D'après ce tableau, on remarque que le sexe masculin représente 64.28% de notre population d'étude contre 35.71% pour le sexe féminin.

Le taux élevé de la catégorie masculin est dû à la complexité des tâches qui exigent beaucoup d'effort physique qui dépasse la nature de la femme, car l'entreprise AMIMER ENERGIE a pour fabrication des groupes électroniques.

**Tableau N°03 : La répartition de nos enquêtés selon la situation matrimoniale.**

<b>situation matrimoniale</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Célibataire</b>	26	37.14%
<b>Marié</b>	44	62.85%
<b>Total</b>	70	100%

D'après les données relatives à ce tableau, on constate que 62.85% de nos enquêtes sont mariés, suivi des célibataires avec un pourcentage de 37.14%.

On observe que les mariés sont les majoritaires, ce qui veut dire que l'entreprise avec les avantages qu'elle offre permet à ces travailleurs de se stabiliser.

**Tableau N°04 : La répartition de nos enquêtés selon le niveau d'instruction.**

<b>Niveau d'instruction</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Moyen</b>	20	28.57%
<b>Secondaire</b>	14	20%
<b>Universitaire</b>	36	51.42%
<b>Total</b>	70	100%

Ce tableau nous démontre que le niveau d'instruction des enquêtés le plus dominant est celui du niveau universitaire avec un taux de 51.42%, suivi ceux de niveau moyen avec un taux de 28.58%, puis des secondaires avec 20%.

Le niveau universitaire est le plus élevé contrairement aux autres niveaux, ce qui peut être expliqué par la nature du travail que les salariés exécutent. En effet, l'entreprise est spécialisée dans le domaine de la fabrication des groupes électroniques et par conséquent nécessite un diplôme universitaire.

**Tableau N°05 : La répartition de nos enquêtés selon le statut professionnel.**

<b>Statut professionnel</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Cadre</b>	15	21.42%
<b>A. Maitrise</b>	24	34.28%
<b>A. Exécution</b>	31	44.28%
<b>Total</b>	70	100%

Selon les données de ce tableau, on déduit que 44.28% de nos enquêtés sont des agents d'exécutions, suivi des agents de maîtrise avec un taux de 32.28% et en dernière position c'est les cadres avec 21.42% de notre population d'étude.

Ce taux élevé des agents d'exécution revient aux besoins de l'entreprise, elle qui est spécialisée dans les grandes fabrications.

**Tableau N°06 : La répartition de nos enquêtés selon l'ancienneté dans l'entreprise.**

<b>L'ancienneté par année</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>] 01-03]</b>	34	48.57%
<b>[04-06]</b>	10	14.28%
<b>[07-09]</b>	13	18.57%
<b>[10 et plus</b>	13	18.57%
<b>Total</b>	70	100%

Ce tableau illustre que le pourcentage des enquêtés qui ont entre]01-03] année d'ancienneté est plus élevé soit 48.57% par rapport à 18.57% de ceux qui ont une ancienneté entre [07-09] année et [10 et plus et un pourcentage de 14.28% de ceux qui ont entre [04-06] année d'ancienneté.

On peut dire que l'ensemble de nos enquêtés n'ont pas une grande ancienneté dans l'entreprise, ce qui peut être par rapport aux mauvaises conditions de travail dans l'entreprise, ce qui pousse les employés à démissionner, et ce, dès les premières années de leurs recrutement.

**2- Analyse et interprétation de la première hypothèse :**

« Les caractéristiques socioprofessionnelles (telles que le système organisationnel, l'ancienneté dans l'entreprise, le statut professionnel, les capacités et les compétences) jouent un rôle sur l'émergence des relations informelles entre collègues du travail. »

**Tableau N°07 : La corrélation entre le système organisationnel préféré et les catégories socioprofessionnelles.**

C.S.P \ Le système préféré	Système formel		Système informel		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Cadre</b>	8	53.33%	7	46.66%	15	100%
<b>A. Maitrise</b>	19	79.16%	5	20.83%	24	100%
<b>A. Exécution</b>	7	22.58%	24	77.41%	31	100%
<b>Total</b>	34	48.57%	36	51.42%	70	100%

De ce tableau on remarque que la majorité de nos enquêtés préfèrent le système informel avec un taux de 51.42%, suivi de 48.57% relative à ce ceux qui préfèrent le système formel.

On remarque également, que la répartition des réponses selon les catégories socioprofessionnelles sont différentes, car la première modalité de réponse on trouve que 77.41% de ceux qui préfèrent le système informel sont des agents d'exécution, puis les cadre avec un taux de 46.66%, et enfin 20.83% des agents de maitrise. Pour ce qui est deuxième modalité de réponse, on distingue que 79.16% des agents de maitrise préfèrent le système formel, puis les cadres avec un pourcentage de 53.33%, et un taux de 22.58% des agents d'exécution.

De ces résultats, on conclut, que la majorité de nos enquêtés préfèrent le système informel car ce système leur permet de faire des relations entre eux à l'intérieure de l'entreprise.

**Tableau N°08 : L'impact du système organisationnel préféré sur les types des relations entre les collègues.**

Types de relation Système Organisationnel Préféré	Bonne		Moyenne		Mauvaise		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>S. Formel</b>	13	38.23%	17	50%	4	11.76%	34	100%
<b>S. Informel</b>	22	61.11%	14	38.88%	0	0%	36	100%
<b>Total</b>	35	50%	31	44.28%	4	5.71%	70	100%

De ce tableau, on constate que 50% de nos enquêtés ont de bonnes relations avec leur collègues, suivi de 44.28% pour ceux qui le sont moyennement, et un taux de 5.71% pour ceux qui le sont mauvaises.

On constate aussi, que la répartition selon le système organisationnel préféré est différente, car la majorité soit 61.11% de ceux qui ont de bonnes relations sont ceux qui préfèrent le système informel, puis un taux de 38.23% pour ceux qui préfèrent le système formel. Concernant les moyennes relations avec les collègues, les résultats sont de 50% pour ceux qui préfèrent le système formel et 38.88% pour ceux qui préfèrent le système informel. Pour la dernière modalité de réponses qui correspond aux relations mauvaises, on a un pourcentage de 11.76% pour ceux qui préfèrent le système formel et 0% pour ceux qui préfèrent le système informel.

On déduit que le système informel a un impact positif sur les relations entre les collègues du travail, ce qui induit la majorité des bonnes relations pour ceux qui le préfère.

**Tableau N°09 : L'impact de l'ancienneté sur la nature des relations entre les collègues.**

La nature de Relation L'ancienneté	Relation amical		Relation Professionnelle		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>]01-03]</b>	7	20.58%	27	79.41%	34	100%
<b>[04-06]</b>	7	70%	3	30%	10	100%
<b>[07-09]</b>	10	76.92%	3	23.07%	13	100%
<b>[10 et plus</b>	12	92.30%	1	7.69%	13	100%
<b>Total</b>	36	51.42%	34	48.57%	70	100%

De ce tableau, on constate que 51.42% de nos enquêtés ont des relations amicales avec leurs collègues du travail, suivi par 48.57% pour ceux qui ont des relations professionnelles avec leurs collègues.

On remarque que les réponses selon l'ancienneté est différente, car le taux élevé de ceux qui ont des relations amicales se sont des travailleurs ayant une ancienneté de [10 et plus avec un taux de 92.30%, suivi de ceux qui ont entre [07-09] avec un taux de 79.92%, par la suite pour ceux qui ont entre [04-06] avec un pourcentage 70%, en dernière position la tranche allant ]01-03] avec un taux de 20.58%. Pour ceux qui estiment qu'ils ont des relations professionnelles avec leurs collègues, on remarque un taux élevé soit de 79.41% de ceux qui ont entre]01-03], ensuite un taux de 30% pour ceux qui ont entre [04-06], suivi par la tranche allant de [07-09]

avec un taux de 23.07% et en dernière position ceux qui ont [10 et plus avec un pourcentage de 7.69%.

De cette lecture statistique, on déduit que l'ancienneté a un impact sur la nature des relations entre les collègues du travail, plus l'ancienneté est élevée plus la nature de relation se développe de nature professionnelle à une nature amicale.

**Tableau N° 10 : Le choix préféré des enquêtés pour faire des relations entre eux.**

<b>Le choix préféré</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Même capacité et compétence</b>	28	40%
<b>Ayant même sexe</b>	23	32,85%
<b>Ayant même âge</b>	19	27,14
<b>Total</b>	70	100%

De ce tableau, on constate que 40% de nos enquêtés préfèrent faire des relations avec des collègues ayant les mêmes capacités et compétences avec un pourcentage de 40%, suivi de 32,85% pour ceux qui préfèrent faire des relations avec ceux qui ont le même sexe, et enfin un taux de 27,14% pour ceux qui préfèrent faire des relations avec des collègues ayant le même âge.

**Tableau N°11 : La relation entre les catégories socioprofessionnelles et les rapports entretenus entre collègues.**

Le statut Professionnel \ Les rapports entretenus	En gardant les limites		En éliminant les formalités		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Cadre</b>	09	60%	6	40%	15	100%
<b>A. Maitrise</b>	14	58.33%	10	41.66%	24	100%
<b>A. Exécution</b>	2	6.45%	29	93.54%	31	100%
<b>Total</b>	25	35.71%	45	64.28%	70	100%

Suite aux données de ce tableau, on remarque que la majorité soit 64.28% des enquêtés préfèrent éliminer les formalités avec leurs collègues, suivi de 35.71% pour ceux qui préfèrent garder les limites.

La plus part des enquêtés qui préfèrent éliminer les formalités sont les agents d'exécution avec un taux de 93.54%, puis les agents de maitrise avec un taux de 41.66%, et enfin les cadres avec un taux de 40%. Pour ceux qui préfèrent garder les limites, on a un taux élevé chez les cadres soit 60%, puis les agents de maitrise avec 58.33%, et en dernière position les agents d'exécution avec un pourcentage de 6.45%.

De cette lecture statistique, on déduit qu'une bonne partie des agents d'exécution préfèrent éliminer les formalités, ce qui peut expliquer par la nature de travail qu'ils exécutent ce qui leurs permet le rapprochement entre collègue, par conséquent l'élimination des obstacles.

**3- Analyse et interprétation de la deuxième hypothèse :**

« Les caractéristiques personnelles des employés (telles que l'âge, les qualités personnelles, le sexe et la situation matrimoniale) donnent lieu à l'existence des relations informelles entre les collègues du travail. »

**Tableau N°12: L'influence de l'âge sur les relations d'affinité entre les catégories socioprofessionnelles.**

C.S.P \ L'influence De l'âge	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Cadre</b>	04	26.66%	11	73.33%	15	100%
<b>A. Maitrise</b>	08	33.33%	16	66.66%	24	100%
<b>A. Exécution</b>	14	45.16%	17	54.83%	31	100%
<b>Total</b>	26	37.14%	44	62.85%	70	100%

D'après les données relatives à ce tableau, on déduit que la majorité des enquêtés ont confirmé que la différence d'âge des collègues ne crée pas une entrave pour avoir des relations d'affinité avec eux avec un taux de 62.85% contre de ceux qui ont répondu par l'influence de l'âge sur les relations entre collègues soit un pourcentage de 37.14%.

On constate aussi, que la répartition des réponses selon le statut professionnel est comme suit ; on trouve que 73.33% des cadres ont confirmé que la diversité de l'âge n'est pas un obstacle pour avoir des relation d'affinité avec leur collègue, suivi de 66.66% des agents de maitrise et 54.83% pour les agents d'exécution. Pour ceux qui ont confirmé que la différence d'âge constitue une entrave pour avoir des relations d'affinité avec les collègues on a la répartition des réponses comme suite, les agents d'exécution avec un taux de 45.16%, puis les agents de

maitrise avec un pourcentage de 33.33%, et pour finir les agents d'exécution qu'ont un pourcentage de 26.66%.

On déduit de cette lecture statistique que l'âge ne constitue pas une entrave pour faire des relations d'affinité avec les collègues.

**Tableau N°13 : La relation entre la prise en considération des qualités personnelles et les relations entre les collègues.**

Type de relation Prise en considération les qualités personnelles	Bonne		Moyenne		Mauvaise		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Oui</b>	31	51.66%	28	46.66%	02	3.33%	60	100%
<b>Non</b>	04	40%	03	30%	02	20%	10	100%
<b>Total</b>	35	50%	31	44.28%	04	5.71%	70	100%

De ce tableau, on constate que 50% de nos enquêtés ont de bonnes relations avec leurs collègues, suivi de 44.28% pour ceux qui estiment qu'elles sont moyennes, et un taux de 5.71% pour ceux qui le sont mauvaise.

On constate aussi, que la répartition des réponses selon la prise en considération des qualités personnelles est différente, car 51.66% de ceux qui ont des bonnes relations prennent en considération les qualités personnelles face à 40% pour ceux qui ne les prennent pas en considération. Concernant les relations moyennes entre les collègues, on a 46.66% prennent en considération les qualités personnelles pour tisser des relations avec les collègues et 30% ne prennent pas en considération les qualités personnelles dans le choix de leurs amis collègues. Pour la dernière modalité de réponses qui correspond aux relations mauvaises, on a un pourcentage

de 20% qui ne prennent pas en considération les qualités personnelles dans le choix de leurs collègues, et un taux de 3,33% pour ceux qui prennent en considération les qualités personnelles.

On déduit que la prise en considération des qualités personnelles a un impact sur les relations entre les collègues du travail, ce qui induit la réussite des relations entre collègues pour ceux qui les prennent en considération.

**Tableau N°14 : La relation entre le type de sexe et le sexe préféré des enquêtés pour faire des relations entre eux.**

Le sexe préféré Type de sexe	Femme		Homme		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Masculin</b>	05	11.11%	40	88.88%	45	100%
<b>Féminin</b>	21	84%	04	16%	25	100%
<b>Total</b>	26	37.14%	44	62.85%	70	100%

D'après les résultats de ce tableau, on remarque que la majorité de sexe masculin préfère faire des relations avec les hommes avec un taux de 88.88%, suivi par 16% pour ceux qui préfèrent faire des relations avec les femmes. Pour le sexe féminin on trouve 84% préfère faire des relations avec les femmes avec un taux de 84% suivi par 11.11% pour ceux qui préfèrent fréquenter les hommes.

De cette lecture statistique, on déduit que la nature de sexe a une influence sur le choix des collègues.

**Tableau N°15:La corrélation entre la situation matrimoniale et son influence sur les relations d'affinité entre les collègues.**

L'influence sur les relations La situation matrimoniale	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Marié</b>	23	52.27%	21	47.72%	44	100%
<b>Célibataire</b>	18	69.23%	08	30.76%	26	100%
<b>Total</b>	41	58.57%	29	41.42%	70	100%

De ce tableau, on remarque que la majorité de nos enquêtés ont répondu par l'influence de leurs situations matrimoniales sur les relations d'affinités avec leurs collègues avec un taux soit 58.57% et un pourcentage de 41.42% pour ceux qui ont répondu que leurs situation matrimoniale n'influence pas sur les relations d'affinités avec leurs collègues.

La plus part des enquêtés qui ont répondu que leurs situation matrimoniale influence sur leurs relations d'affinités avec leurs collègues sont les célibataires avec un taux de 69.23% puis les mariés avec un pourcentage de 52.27%. Pour ceux qui ont répondu que leurs situations matrimoniale influence pas sur leurs relations d'affinités avec leurs collègues on a un taux élevé chez les mariés soit 47.72%, puis les célibataires avec un taux de 30.76%.

De cette lecture statistique, on déduit que la situation matrimoniale a une influence sur les relations entre les collègues.

**4- Analyse et interprétation de la troisième hypothèse :**

« Les caractéristiques sociales (la langue maternelles, les traditions, la croyance religieuse, l'appartenance régionale et les valeurs sociales) contribuent à l'émergence des relations informelles entre les collègues. »

**Tableau N°16 : L'influence de la langue maternelle sur le choix des amis collègues du travail pour les différentes catégories socioprofessionnelles.**

L'influence de la langue maternelle C.S.P	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Cadre</b>	01	6.66%	14	93.33%	15	100%
<b>A. Maitrise</b>	03	12.5%	21	87.5%	24	100%
<b>A. Exécution</b>	16	51.61%	15	48.38%	31	100%
<b>Total</b>	20	28.57%	50	71.42%	70	100%

Ce tableau montre que la majorité de nos enquêtés voit que leurs langue maternelle ne joue pas un rôle dans le choix de leurs amis collègues, et ce, avec un pourcentage de 71.42%, suivi de 28.57% de ceux qui estiment qu'elle joue un rôle.

La majorité qui ont répondu que leur langue maternelle n'influence pas sur le choix des amis collègues du travail ce sont les cadres avec un pourcentage de 93.33%, puis les agents de maitrise avec un taux de 87.5%, et enfin les agents d'exécution avec un pourcentage de 48.38%. Pour ceux qui estiment que leur langue maternelle joue un rôle dans le choix de leurs amis collègues du travail on a un taux élevé chez les agents d'exécution soit 51.61%, suivi par les agents de maitrise avec un pourcentage de 12.5% et en dernière position on trouve les cadres avec un taux de 6.66%.

En analysant les données de ce tableau, on déduit que la langue maternelle ne joue pas un rôle dans le choix des amis collègues du travail. Cela peut expliquer par le niveau d'instruction élevé de la plus part de non enquêtés (tableau N°04) qui leurs permettre de comprendre et communiquer avec d'autre langues que la langue maternelle.

**Tableau N°17 : L'influence de la diversité des traditions des travailleurs sur la capacité de tisser des liens entre les catégories socioprofessionnelles.**

L'influence de la diversité des traditions C.S.P	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Cadre</b>	02	13.33%	13	86.66%	15	100%
<b>A. Maitrise</b>	04	16.66%	20	83.33%	24	100%
<b>A. Exécution</b>	10	32.25%	21	67.74%	31	100%
<b>Total</b>	16	22.85%	54	77.14%	70	100%

A partir des données de ce tableau, on constate que 77.14% des salariés confirment que la diversité des traditions n'influence pas sur la capacité de tisser des liens avec leurs collègues du travail, contre 22.85% de ceux qui ont répondu par le contraire.

On remarque également, que la répartition des réponses selon le statut professionnel est différente, pour la première modalité de réponses, on trouve que 86.66% de ceux qui ont confirmé que la diversité des traditions n'est pas un obstacle pour avoir des relations informelles avec leurs amis collègues du travail sont les cadres, puis les agents de maitrise avec un taux de 83.33%, suivi par les agents d'exécution avec un taux de 67.74%. Pour la deuxième modalité de réponses, qui ont confirmé que la diversité des traditions influence sur leurs

relations avec leurs collègues ont a les agents d'exécution avec un taux de 32.25%, suivi par les agents de maitrise avec un taux de 16.66%, et enfin les cadres avec un pourcentage de 13.33%

En analysant ces résultats, on déduit que la diversité des traditions n'influence pas sur les relations entre les collègues de travail. Cela peut s'expliquer par le degré de la conscience des salariés que ne donne pas l'importance à ces diversités mais donne l'importance aux autres telle que les valeurs sociales, l'appartenance régional, etc.

**Tableau N°18 : La prise en considération de la croyance religieuse par les travailleurs dans le choix de leurs amis collègues de différentes catégories socioprofessionnelles.**

C.S.P \ La prise en considération la croyance religieuse	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Cadre</b>	11	73.33%	04	26.66%	15	100%
<b>A. Maitrise</b>	23	95.83%	01	4.16%	24	100%
<b>A. Exécution</b>	26	83.87%	05	16.12%	31	100%
<b>Total</b>	60	85.71%	10	14.28%	70	100%

De ce tableau on remarque que la majorité de nos enquêtés prennent en considération leurs croyance religieuse dans le choix de leurs amis collègues et ce avec un taux de 85.71%, contre ceux qui ne prennent pas en considération leurs croyance religieuse avec un taux de 14.28%.

Cependant, même la répartition des réponses selon le statut professionnel est différente, car pour la première modalité de réponses, la plus part soit 95.83% sont

les cadres, suivi des agents de maîtrise avec 83.87% et enfin les agents d'exécution avec un pourcentage de 73.33%. Concernant la deuxième modalité de réponses, on distingue que 26.66% des cadres ne prennent pas en considération la croyance religieuse, puis les agents d'exécution avec un taux de 16.12%, puis les agents de maîtrise avec 4.16%.

On déduit que la prise en considération de la croyance religieuse a un impact sur les relations entre les collègues du travail, ce qui induit la réussite des relations entre collègues pour ceux qui les prennent en considération.

En analysant ces résultats, la croyance religieuse est un élément principal dans le choix des amis collègues au travail.

**Tableau N° 19: La relation entre les catégories socioprofessionnelles avec le choix de fréquenter des gens de leur même région.**

C.S.P \ Même région	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Cadre</b>	12	80%	03	20%	15	100%
<b>A. Maîtrise</b>	19	79.16%	05	20.83%	24	100%
<b>A. Exécution</b>	28	90.32%	03	9.67%	31	100%
<b>Total</b>	59	84.28%	11	15.71%	70	100%

De ce tableau, on remarque que la majorité de nos enquêtés préfèrent fréquenter des gens de leur même région dans leur travail avec un pourcentage de 84.28%, contre de ceux qui ne voit pas qu'ils ne préfèrent pas fréquenter des gens de leurs même région dans leur travail avec un pourcentage de 15.71%.

On remarque également, que la répartition des réponses selon le statut professionnel n'est pas vraiment différente, car pour la première modalité de

réponses on trouve 90.32% de ceux qui préfèrent fréquenter les gens de leur même région dans leur milieu du travail sont les agents d'exécution, puis les cadres avec un taux de 80%, et enfin 79.16% des agents de maîtrise. Pour ceux qui est de la deuxième modalité de réponses, on distingue que 20.83% des agents de maîtrise ne préfèrent pas fréquenter les gens de leur même région dans le lieu de leur travail, puis les cadres avec un pourcentage de 20%, et un taux de 9.67% pour les agents d'exécution.

En analysant les données relatives à ce tableau, on déduit que la majorité des salariés préfèrent fréquenter les gens de leurs mêmes régions dans leur travail. On conclut alors que l'appartenance à la même région a un impact sur les relations informelles entre les collègues.

**Tableau N° 20 : Les considérations de valeurs prise par les collègues dans la création des relations informelles avec leurs collègues du travail.**

<b>Les considérations</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Les classes sociales</b>	03	3.79%
<b>Les valeurs sociales</b>	64	81.01%
<b>Les traditions et les coutumes</b>	10	12.65%
<b>Les apparences physiques</b>	02	2.53%
<b>Total</b>	*79	100%

\*Le chiffre 79 n'est pas le chiffre exacte de notre échantillon qui est 70, parce que parmi les quatre valeurs, il ya des travailleurs qui ont proposé plusieurs avis qui se figurent dans toutes les catégories.

Les données de ce tableau montre les considérations que nos enquêtés prennent dans la création des relations avec leurs collègues du travail, on a les valeurs sociales en première position avec un taux de 81,01%, puis les traditions et les

coutumes un taux de 12,65%, par la suite les classes sociales avec un pourcentage de 3,79%, et enfin les apparences physique avec un taux de 2,53%.

En conclusion, on constate que les valeurs sociales influent sur le comportement individuel puisque c'est les valeurs qui font l'objet d'une référence comportemental.

#### 4- Vérification des hypothèses :

- **1<sup>er</sup> hypothèse : Les caractéristiques socioprofessionnelles (telles que le système organisationnel, l'ancienneté dans l'entreprise, le statut professionnel, les capacités et les compétences) jouent un rôle sur l'émergence des relations informelles entre collègues du travail.**

En analysant les données de nos enquêtés, on constate que 51.42% de l'ensemble des enquêtés préfèrent le système informel.

En se référant aux données du tableau N°08 on déduit que la plus part soit 50% de nos enquêtés qui préfèrent le système informel ont des bonnes relations avec leurs collègues, et 44.28% de ceux qui le sont moyennement avec leurs collègues. Ils estiment que le système informel leur permet de se rapprocher et faire des relations entre eux.

Ajoutant à cela, d'après les réponses de nos enquêtés, on a pu confirmer que l'ancienneté des salariés dans l'entreprise est un facteur très important qui influence sur la nature des relations entre les collègues, car 92.30% de ceux qui estiment qu'ils ont des relations amicales sont ceux qui ont une ancienneté de [10 et plus.

En revanche, on trouve une bonne partie de notre population d'étude (agent d'exécution) préfèrent éliminer les formalités avec leur collègues, car ils estiment que leurs tâches qui se caractérisent par l'enchaînement leurs permet de se rapprocher avec leurs collègues.

En reliant tout cela à notre première hypothèse, on déduit que le système informel, l'ancienneté dans l'entreprise et le statut professionnel jouent un rôle sur l'émergence des relations informelles entre les collègues du travail. Et par conséquent, notre première hypothèse est confirmée.

- **2<sup>ème</sup> hypothèse : Les caractéristiques personnelles des employés (telles que l'âge, les qualités personnelles, le sexe et la situation matrimoniale) donnent lieu à l'existence des relations informelles entre les collègues du travail.**

L'ensemble des résultats qui ont été recueillis sur l'hypothèse on à 51.66% de ceux qui prennent en considération les qualités personnelles ont des bonnes relations avec leurs collègues du travail, on a pu confirmer que la prise en considération des qualités personnelles est un facteur important et déterminant dans la création des relations informelles entre collègues.

En se référant aux données du tableau N°14 on déduit que la plus part de nos enquêtés préfèrent faire des relations avec ceux du même sexe avec eux, donc le sexe influence sur le choix des amies collègues.

Pour ce qui est de la situation matrimoniale, on trouve que pour la majorité des enquêtés de la Sarl AMIMER ENERGIE soit 58.57% ont confirmé que leurs situation matrimoniale influence sur leurs relations avec leurs collègues.

De ces résultats interprétés, on confirme notre deuxième hypothèse par la majorité de notre population d'étude.

- **3<sup>eme</sup> hypothèse : Les caractéristiques sociales (la langue maternelles, les traditions, la croyance religieuse, l'appartenance régionale et les valeurs sociales) contribuent à l'émergence des relations informelles entre les collègues.**

D'après les résultats des réponses de nos 70 enquêtés la majorité soit 84.28% préfèrent faire des relations avec des collègues qui sont de leur même région.

La plus part de nos enquêtés soit 85.71% ont répondu que la croyance religieuse est un facteur indispensable dans le choix des amis collègues au sein de travail.

En se référant aux données recueillies de nos enquêtés, on déduit que la majorité de nos enquêtés avec un taux de 81.01% prennent en considération les valeurs sociales dans la création des relations informelles avec leurs collègues du travail.

De ces résultats interprétés, on confirme notre troisième hypothèse par la majorité de notre population d'étude.

- Pour finir, on conclut que chacune de nos trois hypothèses qui sont : «les caractéristiques socioprofessionnelles jouent un rôle sur l'émergence des relations informelles entre les collègues du travail.», « Les caractéristiques personnelles des employés donnent lieu à l'existence des relations informelles entre les collègues de travail.» et «Les caractéristiques sociales contribuent à l'émergence des relations informelles entre les collègues de travail.» ont été confirmées.

# Conclusion

## Conclusion

A la lumière des résultats qu'on a obtenu au cours de notre présente étude au sein de la Sarl AMIMER ENERGIE et des données recueillies on se conclure que les relations informelles entre collègues du travail est le résultat de multiple facteurs tel que :

- Les caractéristiques socioprofessionnelles : le système organisationnel, l'ancienneté et le statut professionnel jouent un rôle sur l'émergence des relations informelles entre collègues dans leur milieu du travail.
- Les caractéristiques personnelles des employés ; les qualités personnelles, le sexe et enfin la situation matrimoniale mis à part l'âge, donnent lieu à l'existence des relations informelles entre les collègues au travail.
- Les caractéristiques sociales ; la croyance religieuse, la région et les valeurs sociales mis à part la langue maternelle, les traditions, contribuent à l'émergence des relations informelles entre les collègues du travail.

Enfin on peut ajouter que les relations informelles répondent aux besoins de bien être des individus et de l'ambiance dans un milieu où l'on peut avoir du plaisir et en cas d'erreurs être soutenu. Lorsque les membres répondent complètement aux besoins relationnels, ils sont capables de s'affirmer, de se différencier et de se développer.

Le soutien social au sein de l'entreprise permet à ses membres de mieux s'adapter et de mieux s'intégrer.

**La liste**  
**Bibliographique**

## La liste bibliographique

### -Les ouvrages méthodologiques :

1. ALBARRELLO L, Apprendre à chercher l'acteur social et la recherche scientifique, 2ème édition, Boeck, Bruxelles, 2003.
2. ANGERS Maurice, Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, édition casbah, Alger, 1997.
3. COMBESSIE Jean Claud, La méthode en sociologie, édition casbah, Alger, 1998.
4. GRAWITZ Madeleine, Lexique des sciences sociales, 7ème édition, DALLOZ, Paris, 2000

### - Dictionnaires :

1. AKOUN André, ANSART Pierre, Dictionnaire de sociologie, édition seuil, Paris, 1999.
2. BERNARD Lamizet, AHMED Silem, Dictionnaire encyclopédie des sciences de l'information et de la Communication, édition ellipses, Paris, 1997.
3. LAROUSSE Lexis, Dictionnaire de la langue française, édition Larousse, Paris, 2002.

### - Les ouvrages sociologiques :

1. ALBARRELLO L, Apprendre à chercher l'acteur social et la recherche scientifique, 2ème édition, Boeck, Bruxelles, 2003.
2. ALEX Mucchielli, Rôle et communication dans les organisations (connaissance du problème), 3ème édition, ESF, Paris, 1991.

3. AMIEL Michel, BONNET Francis, ACOBS Joseph, Management de l'administration, 2<sup>ème</sup> édition, Boeck, Paris, 1988.
4. BELANGER Laurent, MERCIER Jean, Auteurs et textes classique de la théorie des organisations, édition Pul, Canada, 2006.
5. BERNOUX Philippe, La sociologie des organisations, édition seuil, Paris, 1985.
6. BONARD Christine et d'autres, Psychologie social appliqué, environnement santé et qualité de vie, édition presse, Paris, 2002.
7. BRUNET Lun, SAVOIE André, La face cache de l'organisation (Groupes, cliques et clans), édition les presses de l'université, Montréal, Canada, 2003.
8. BRUNET Luc, SAVOIE André, Le climat de travail (Un levier de changement), les éditions logiques, Montréal, Canada, 1999.
9. DOLAN Shimon, GOSSELIN Eric et autres, psychologie du travail et comportement organisationnel, 2<sup>ème</sup> édition, Gaitan Morin, Canada, 1996.
10. DUMAS Brigitte, CAMILLE Rymond, VAILLANCOURT Jean-Guy, Les sciences sociales de l'environnement, les presses de l'université Montréal, Canada, 1992.
11. FICHER GUSTAVE Nicolas, Psychologie sociale de l'environnement, 2<sup>ème</sup> édition, DUNOD, Paris, 2001.
12. FORDRIAT Michel, Sociologie des organisations, 2<sup>ème</sup> édition, Pearson éducation, Paris, 2001.
13. GORTNER F, JULIENNE Malher et JEANNE Belle Nicholson, La gestion des organisations publiques, édition les presses de l'université de Québec, Québec, 1994.
14. PLANE Jean Michel, Théorie des organisations, 1<sup>ère</sup> édition, DUNOD, Paris, 2000.

15. ROULEAU Linda, Théorie des organisations (Approches classiques et contemporaine), édition les presses de l'université, Montréal, 2007.

**-Sites Internet:**

1. [Fr.wikipedia.org/wiki/sociologie des organisations](http://fr.wikipedia.org/wiki/sociologie_des_organisations), Le soutien social au travail.<http://wikipedia.org/wiki/%c3%89>,
2. <http://wikipedia.org/wiki/%c3%89>, Les relations sociales informelles.  
[Http// :www.cee-Les relations informelles lors de changement](http://www.cee-les-relations-informelles-lors-de-changement.fr/rapports/60), Le bien-être au travail, Fr/rapports/60.

**-Theses:**

1. DURAND Carlos, La teneur et la dynamique vue sous l'angle du pouvoir de l'activité des groupes informels dans les organisations, (thèse de doctorat, le président : KIREN Philippe, le 22 Mai 2007), Bibliothèque de psychologie, Université de Montréal.

**-Journal :**

1. American journal of sociology, N°67, USA, juin 2004, P 12.

# **Annexes**

UNIVERSITE ABDERRAHMAN MIRA DE BEJAIA  
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES  
DEPARTEMENT DE SCIENCES SOCIALES

Mémoire de fin de cycle

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

Option : sociologie du travail et ressources humaines

Questionnaire de recherche sur le thème :

**Les relations informelles entre les collègues du travail**

**Réalisé par : M<sup>lle</sup> OUNAS Ouzna**

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle master en sociologie option : sociologie du travail et des ressources humaines, on a besoin de votre collaboration et de votre aide pour accomplir cette recherche qui est intitulée « Les relations informelles entre les collègues du travail ».

On vous tient reconnaissant de bien vouloir consacrer quelque minute de votre temps pour répondre à ce questionnaire. On vous garantit l'anonymat pour un objectif scientifique.

On vous remercie à l'avance de votre contribution à cette étude.

## Axe n°1 : Les données personnelles de la population à étudier

1-Votre âge ?.....

2-Sexe :

Masculin

Féminin

3-La situation familiale :

Marié (e)

Célibataire (e)

Divorcé (e)

(Veuve)

4-Niveau d'instruction :

Primaire

Moyen

Secondaire

Universitaire

5-Catégorie socioprofessionnelle :

Cadre

Agent de maîtrise

Agent d'exécution

6-Ancienneté : depuis combien de temps travaillez-vous dans cette entreprise ?

Depuis.....

## Axe n°2 : Les relations informelles au milieu du travail

7- La relation avec vos collègues du travail, est-elle ?

Bonne

Moyenne

Mauvaise

Autres, Précisez ;.....

8-Quelle est la nature de la relation que vous avez avec vos collègues du travail ?

Relation amical

Relation professionnelle

9- Soutenez-vous entre collègues dans le travail?

Oui

Non

Parfois

10- Comment préférez-vous, vous comporter avec vos collègues ?

En gardant les limites

En éliminant les obstacles

11- Dans le cas de problème avec l'un de vos collègues, préférez-vous le résoudre ?

Personnellement

Consulter un autre collègue

Consulter votre responsable

12- Si vous reste du temps libre dans le travail, comment vous le passer?

Vous vous rassemblez dans l'un des bureaux pour discuter

Terminer une tâche non achevée

Autres, Précisez ;.....

### **Axe n°3 : Les caractéristiques socioprofessionnelles**

13- Quel système organisationnel préférez-vous au travail ?

Le système formel

Le système informel

14- Prenez-vous en considération le niveau d'instruction quand vous faites des liens avec vos collègues ?

Oui

Non

15- A qui vous, vous adressez si vous avez des difficultés dans une tâche quelconque ?

Aux responsables

A votre collègue dans le bureau

Aux collègues compétents

Autres, Précisez ; .....

16- Etant nouvel embauché, avez-vous des difficultés pour vous adapter ?

Oui

Non

Expliquez, .....

17- Quelle sont les collègues que vous préférez pour faire des relations avec eux ?

Ayant même capacités et compétences à vous

Ayant même âge à vous

Ayants même sexe à vous

Expliquez, .....

18- Votre statut professionnel est-t-il un obstacle pour des relations d'affinités avec vos collègues?

Oui

Non

Expliquez, .....

#### **Axe n°4 : Les caractéristiques personnelles des employées**

19- La différence d'âge constitue-elle une entrave pour avoir des relations d'affinité avec vos collègues ?

Oui

Non

Expliquez,.....

20- Les qualités personnelles sont-elles essentielles dans le choix de vos collègues de travail ?

Oui

Non

Expliquez,.....

21- Avec qui préférez-vous tisser des liaisons dans le milieu professionnel ?

Hommes

Femmes

22- Est-ce que votre situation matrimoniale influe sur vos relations avec vos collègues ?

Oui

Non

Expliquez,.....

#### **Axe n°5: Les caractéristiques sociales**

23- Est-ce que votre langue maternelle joue un rôle dans le choix de vos amis collègues du travail ?

Oui

Non

Expliquez,.....

24- Prenez-vous en considération votre croyance religieuse dans vos relations d'affinités avec vos collègues ?

Oui

Non

Expliquez,.....

25-Préfériez-vous fréquenter des gens de votre région ?

Oui

Non

Expliquez,.....

26- Quelles sont les considérations que vous prenez dans la création des relations dans le travail ?

La classe sociale

Les valeurs sociales

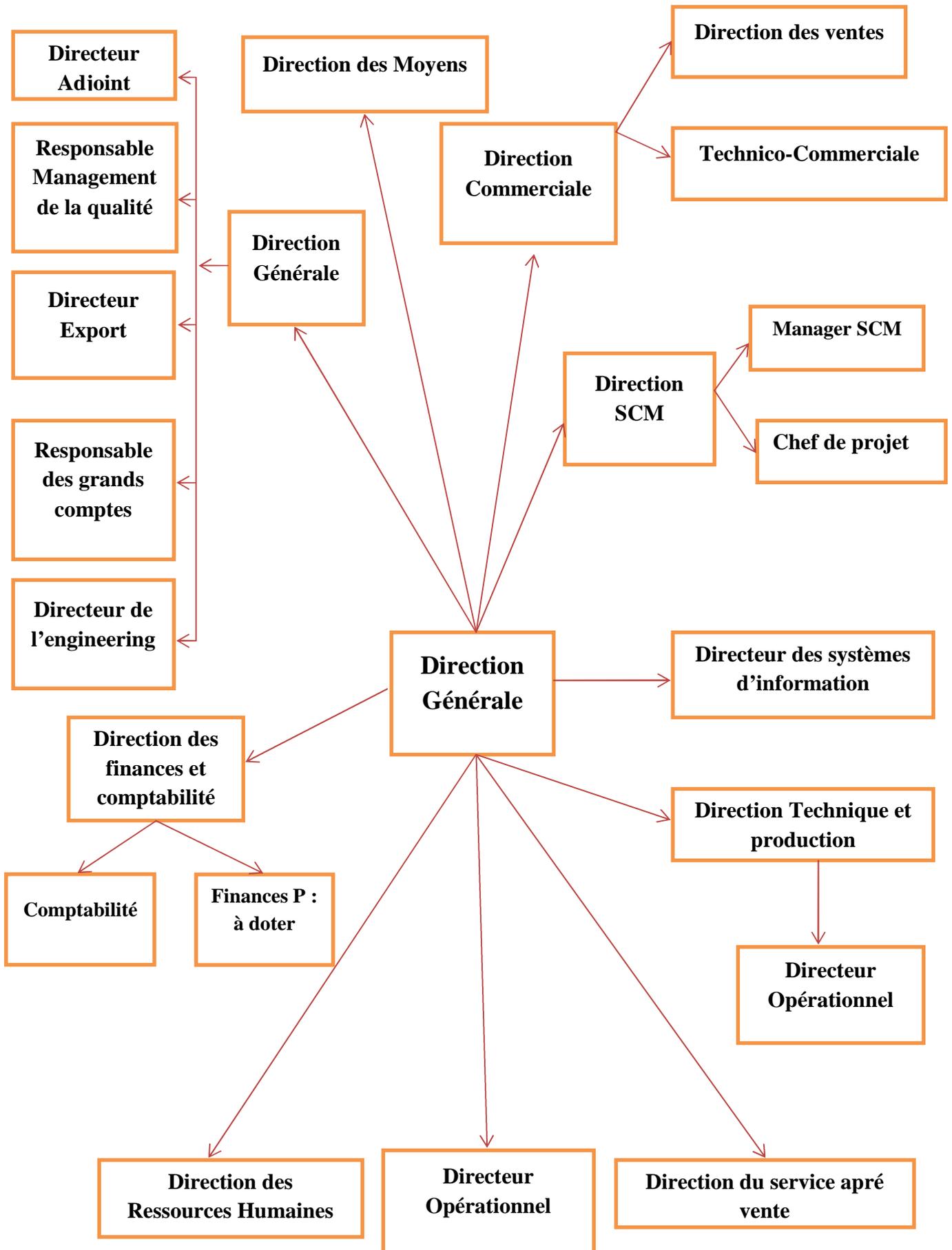
Les traditions et les coutumes

Les apparences physiques

Autres, Précisez ;.....

**Merci pour votre collaboration**

# Organigramme AMIMER Energie



# Organigramme de DRH

