

*Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des sciences humaines et sociales
Département des sciences sociales*



Mémoire de fin de cycle

En vue d'obtention du diplôme de master

Option : Sociologie de Travail et des ressources humaines

Thème :

**La perception du bien-être au travail au sein
des entreprises Algérienne
cas pratique:ALCOVEL d'Akbou**

Réalisée par :

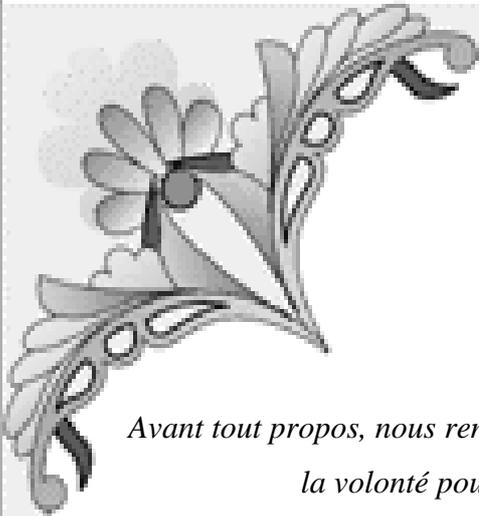
M^{elle} LAHDIR Sara

M^{elle} KHEMCHANE Karima

Encadrée par :

M^{me} : SLIMANI Naima

Année universitaire : 2014-2015



Remerciements

Avant tout propos, nous remercions Allah le Tout-puissant de nous avoir donnés le courage et la volonté pour pouvoir élaborer ce modeste travail et le présenter.

Ce présent mémoire n'aurait pu voir le jour sans la contribution de nombreuses personnes dont nous faisons aujourd'hui un plaisir et un devoir de les remercier.

Nous avons été souvent bien en peine d'illustrer clairement et agréablement notre propos.

C'est pourquoi nous sommes reconnaissants à notre encadreur M^{me} SLIMANI d'avoir accepté de diriger et d'orienter notre travail de recherche. Ses critiques bienveillantes et toujours constructives nous ont permis de parfaire notre méthode.

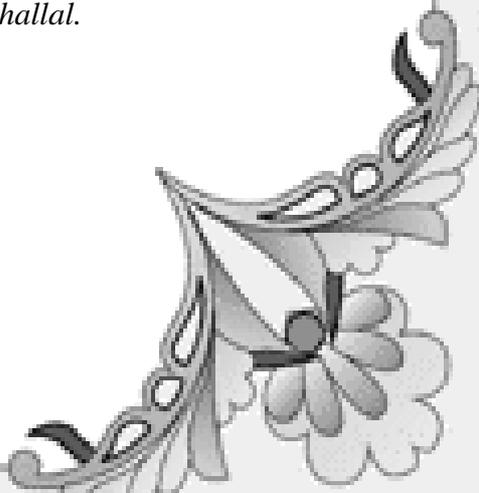
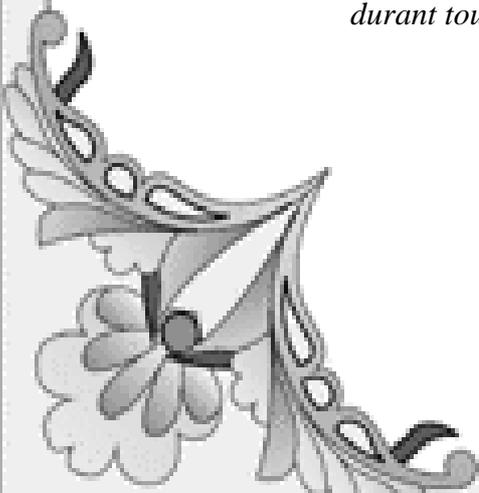
Nous remercions aussi le président de jury et les membres de jury de nous avoir honorés de leur présence et d'avoir voulu évaluer ce travail.

Nous nous saurions, pourtant, passer sous silence ce que nous devons au le personnel du C.F.O D'ALCOVEL d'Akbou pour leurs aide, et les encouragements des salariés au sein de cette entreprise, durant toute la période du stage pratique.

Nous exprimons ici notre profonde gratitude à S/directeur des ressources humaines S.ATMANI, ainsi qu'à tous les employés du complexe ALCOVEL Akbou pour la confiance qu'ils nous ont accordée et surtout pour la patience dont ils ont fait preuve à notre égard.

Tous les agents de prévention et tous les services d'hygiènes, et de sécurité.

Nous adressons également nos vifs, profonds et chaleureux remerciements à tous les enseignants de faculté de sciences humaines et sociales que nous avons eu le plaisir d'avoir durant toute notre formation ; Mr. Negrouche, Mr. Challal.



Dédicaces

Je dédie ce modeste travail qui est le fruit de mes efforts à A celle qui m'a tant aidé et soutenue durant toute ma vie afin que je grandisse et que je réussisse dans mes études, grâce à son soutien moral, son affection et ses encouragements, ma tendre maman

A, mes frères ; Amar et sa femme, Karim et sa femme Amel, Seddik et sa femme

Zina et sans oublier mon petit frère Hider (hidouche).

A mes neveu ; Silas, Bachir et Céliane

A mes nièces ; Tassadith, Anias et Céline.

A mes copine Kahina louchiche et son mari Lahlou,

Et Kahina Baazizi et son mari Djamel et Salima Ibelhousen

A ma très chère binôme Sara et sa famille.

A tous ceux qui m'ont aidé a la réalisation de ce mémoire de près ou de loin.

Karima. K

Dédicaces

« Rien n'est aussi bien à offrir, que le fruit d'un labeur qu'on dédie du fond du cœur à ceux qu'on aime et qu'on remercie en exprimant la gratitude et la reconnaissance durant toute notre existence »

Je dédie ce modeste travail :

- *A mes chers parents qui m'ont beaucoup aidé et soutenu durant ma vie et surtout dans mes études.*
- *A mes chères sœurs : Farida et son mari abd Rahman, Yasmina et son mari abd Malek, Kahina et son mari Saïd, Kafya et son mari Moussa.*
- *A Mon cher frère md Tahar et sa femme Chahida.*
- *A mes nièces : Déhia, Taous, Leticia et Asma.*
- *A mes neveux : Walid, Yacine, Farid, Djébril et Mohamed amine.*

A toute la famille Lahdir et à tous ceux qui ont pris place dans mon cœur.

- *A ma très chère binôme Karima et sa famille*
- *A tous mes amis chacun de son nom*
- *A tous les étudiants de master2 GRH promotion 2014/2015.*

Sara. L

La liste des abréviations :

abréviations	significations
AL.CO.VEL	Algérienne des cotonnades et velours.
SP	Statut Professionnel.
BE	Bien –être.
QTV	Qualité de vie.
CSP	Catégorie Socioprofessionnelles.
CNAS	Caisse National des Assurances Sociale.
DGA	Directeur Général Adjoint.
SFRA	Service Formation Recrutement et Archivage.
SMG	Service Moyens Général.
SDRH	Sous Direction de Ressources Humaines.
GRH	Gestion de Ressources Humaines.
DPM	Directeur Production et Maintenance.
DCA	Direction Commercial Approvisionnement.
CHST	Comité d'Hygiène de Sécurité et des conditions de travail.
CHS	Comité d'Hygiène et de Sécurité.
SPA	Société Par Action.
PDG	Président Directeur Général.
RGPT	Règlement Générale pour la Protection des Travailleurs.

La liste des tableaux :

tableaux	Les titres des tableaux	Pages
N° 01	Répartition de l'effectif selon le sexe.	52
N°02	Répartition de l'effectif selon les catégories d'âge.	52
N°03	Répartition de l'effectif selon la situation matrimoniale.	53
N°04	Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction.	54
N°05	Répartition de l'effectif selon la relation de travail.	55
N°06	Répartition de l'effectif selon statut professionnel.	55
N°07	Répartition de l'effectif selon l'ancienneté professionnelle.	56
N°08	répartition de l'effectif selon le statut professionnel sur l'avis des salariés sur le bien-être au travail.	57
N°09	Répartition de tableau selon le statut professionnel sur la perception de bien être au travail.	59
N°10	Répartition des enquêtés selon les statuts professionnels sur critères de bien être au travail.	60
N°11	Répartition des effectifs selon le statut professionnel sur facteurs qui motivent les salariés au travail.	61
N°12	Répartition des effectifs selon les catégories socioprofessionnelles sur les conditions de travail.	62
N°13	Répartition des enquêtés selon le statut professionnel sur les accédants de travail que les salariés ont subit l'hors d'exécution de leurs taches.	63
N°14	Répartition de tableau selon la catégorie socioprofessionnelle sur la charge des accidents de travail dans l'entreprise et le secteur de cette prise en charge.	64
N°15	Répartition de l'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur l'existence d'un entretien du matériel pour éviter les accidents de travail	65
N°16	Répartition des enquêtés selon le statut professionnel sur la maîtrise des matériaux.	66
N°17	Répartition de l'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur la possibilité de l'entreprise de discuter sur les conditions de travail.	67
N°18	la répartition de l'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur les risques des conditions de travail sur la santé des salariés.	68
N°19	La répartition d'effectif selon le niveau d'étude sur la satisfaction au travail.	70
N°20	Répartition des effectifs selon les catégories socioprofessionnelle sur l'aménagement de l'espace de travail.	71
N°21	la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur la sensation dans l'espace de travail.	73

N°22	la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur la disposition de tout l'équipement nécessaire pour l'accomplissement de tâches.	74
N°23	la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur la structure de la hiérarchie de l'entreprise ALCOVEL.	75
N°24	la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur le mal-être vers qui les salariés tournent.	76
N°25	la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur l'harcèlement moral (plus grave que la taquinerie innocente).	77
N°26	la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur la victime de l'harcèlement sexuel, de violence ou de discrimination.	78
N°27	la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur le sentiment de discrimination ou d'harcèlement, et la possibilité de tourner vers les personnes adéquates.	79

La liste des figures

Figures	Les titres des figures	Pages
N°1	Le bien-être au travail, déterminants et conséquences	43
N°2	Processus de réalisation des produits finis au niveau du complexe	47

Table de matière

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Introduction

Partie1 : Le Cadre Méthodologique et Théorique

Chapitre1 : Le Cadre Méthodologique de la Recherche

1. Les raisons du choix du thème.....	01
2. Les objectifs de la recherche.....	01
3. La problématique.....	02
4. Les hypothèses formulées.....	04
5. La définition des concepts et des notions clés.....	05
6. Méthodes et techniques utilisées.....	08
6.1. La méthode de recherche.....	08
6.2. Les techniques utilisés.....	09
6.2.1. Pré-enquête.....	09
6.2.2. L'observation.....	10
6.2.3. Questionnaire.....	10
6.2.3.1. Plan de questionnaire.....	11
6.3. Le choix de l'échantillon.....	11
7. Difficultés et obstacles rencontrés.....	13

Chapitre II : Le Cadre Théorique de la Recherche

Préambule.....	14
----------------	----

Section01: Le bien être au Travail

1. Historique.....	15
2. Le concept du bien-être au travail.....	15
3. Les cinq dimensions du bien-être au travail.....	16
3.1. Le bien-être vital.....	16
3.2. Le bien-être existentiel.....	16
3.3. Bien-être social-relacionnel.....	16
3.4. Bien-être matériel.....	17
3.5. Bien-être organisationnel.....	17
4. Les différentes théories du bien-être.....	17
4.1. Les théories générales.....	18
4.1.1. Les théories ascendantes (bien-être objectif).....	18
4.1.2. Les théories descendantes (bien-être subjectif).....	18
4.2. Les théories particulières.....	20
4.2.1. La théorie de l'adaptation.....	20
4.2.2. La théorie des buts.....	20

4.2.3. Les théories cognitives	20
5. Les facteurs professionnels influant sur le bien-être	21
5.1. Les facteurs psycho-sociaux	21
5.2. Facteurs physiques, chimiques et biologiques	22
5.3. Physiologie et psychologie du travail	22
6. Comment améliorer le bien-être des collaborateurs et diminuer les tensions négatives au travail	22
6.1. Cultiver le sentiment d'appartenance à l'entreprise ou à un métier	23
6.2. Mettre en place une organisation du travail qui repose sur une réelle subsidiarité	23
6.3. Elaborer des règles justes, peu nombreuses et appliquées par tous	23
6.4. Cultiver le "Vivre ensemble"	23
6.5. Offrir de l'autonomie à la mesure de chacun	24
6.6. Devenir un dirigeant responsable : ni prédateur, ni technicien du management mais leader	24
6.7. Exclure les conduites managériales perverses	24
7. La loi et le code sur le bien-être au travail	25

Section02 : Les Acceptions du bien-être au Travail :

I .La qualité de vie au travail

1. Historique	26
2. La définition de la qualité de vie au travail	26
3. Les facteurs déterminants pour la qualité de vie au travail	27
3.1. La qualité des relations sociales et de travail	27
3.2. La qualité du contenu du travail	28
3.3. La qualité de l'environnement physique du travail	28
3.4. La qualité de l'organisation du travail	28
3.5. Les possibilités de réalisation et de développement professionnel	28
3.6. La conciliation entre vie au travail et vie hors travail	28
4. Les différents principes pour atteindre les objectifs d'amélioration de la qualité de vie au travail	28
5. Promouvoir la qualité de vie au travail	29
6. Programme de qualité de vie au travail	29
7. Le lien entre la qualité de vie et la performance de l'entreprise	29

II. La relation de travail

1. La description du contexte et des acteurs des relations sociales	30
2. Définition et relation entre les membres des acteurs dans l'entreprise	30
3. Relation professionnelles	31

III. La santé au milieu du travail

1. Historique	32
2. La santé au travail, définition et objectifs	33
3. La santé mentale au travail	35
4. Les causes influençant sur la santé mentale au travail	36

5. Harcèlement moral et sexuel.....	36
5.1. Le harcèlement moral au travail.....	36
5.2. Le harcèlement sexuel au travail.....	37
6. Les facteurs déterminants de santé.....	37
7. La santé et la sécurité des travailleurs.....	38
8. Le médecin du travail.....	38
9. La loi 88-07 du 26 janvier relative à l'hygiène, à la sécurité et à la médecine du travail.....	39
10. Les accidents de travail.....	40
11. Les effets des accidents du travail.....	40
11.1. Sur le fonctionnement de l'entreprise.....	40
11.2. Sur le salarié.....	41
12. Le bien-être au travail, déterminants et conséquences.....	42
Conclusion du chapitre.....	44

Partie 02 : La Partie Pratique.

Chapitre I: Présentation de l'Organisme d'Accueil :

1. Historique de l'organisme.....	45
1.1. Présentation de l'entreprise mère (SONITEX).....	45
1.2. Présentation de l'organisme d'accueil(AL.CO.VEL).....	45
1.3. Données générales.....	46
2. Nature juridique de l'entreprise.....	46
3. Organisation administrative du complexe.....	47
4. Processus de production au niveau du complexe.....	49

Chapitre II : Analyse et Interprétation des Résultats

1. Les caractéristiques de la population d'étude.....	52
2. Analyse des données de la première hypothèse.....	57
3. Analyse de la deuxième hypothèse.....	70
4. Vérification et interprétation des hypothèses.....	81
4.1. Vérification de la première hypothèse.....	81
4.2. Vérification de la deuxième hypothèse.....	82

Conclusion générale

Liste Bibliographique.

Annexes.

Introduction

Introduction :

L'Algérie vit une grande mutation et cela de la mondialisation qui la poussé à l'ouverture et au développement. De ce fait, l'environnement des entreprises connaît aujourd'hui un changement profond ; internationalisation sous toutes ses formes des facteurs de production, par grandissante et accélération de l'innovation et de la recherche dans la production des biens et des services.

Les praticiens se sont toujours intéressés à l'amélioration du bien-être au travail, ils considèrent ainsi qu'améliorer la qualité de vie des salariés en veillant sur leurs santé et leurs conditions de travail constitue un objectif prioritaire qui s'inscrit dans la performance globale de l'entreprise.

En outre, l'étude du bien-être au travail connaît un intérêt croissant ; cela peut se justifier par le coût associé aux risques psycho-sociaux dans les entreprises, qu'ont l'objet d'une attention de plus en plus soutenue de la part des dirigeants, qui mettent en place des actions de prévention de ses risques, qui contribue à construire la qualité de vie au travail et la santé du personnel.

C'est ainsi que la nouvelle stratégie communautaire en matière de santé au travail, s'articule autour de trois éléments novateurs. Le premier tient à l'adoption d'une approche globale du bien-être au travail, prenant en compte les changements du monde du travail et l'émergence de nouveaux risques, notamment psychosociaux, et visant ainsi à améliorer la qualité du travail, dont un environnement de travail sain et sûr est l'une des composantes essentielles. La promotion de la santé au travail doit ici être abordée dans le cadre de l'évolution générale des activités économiques, plus de services, des formes d'emplois, plus diversifiées, de la population active, plus féminine, mais aussi vieillissante, et de la société en général, plus divers, mais aussi marquée par la montée de l'exclusion sociale.

A ce titre, il est admis que les entreprises et les représentants veillent sur la qualité de vie et le bien-être au travail de ses salariés, doivent surement contribuer à la réussite de performance ; les employés en bonne santé et essentiel pour assurer une entreprise et la rendre plus active. Dans le contexte de pression croissante à la performance, qui touche tant le secteur public que le secteur privé, la question de l'efficacité d'une politique de bien-être au travail passe nécessairement par celle de son impact sur la performance organisationnelle. Promouvoir le bien-être de ses employés n'est-il qu'une œuvre philanthropique, relevant certes de la responsabilité sociétale de l'entreprise mais fondamentalement onéreuse et contre

performantes pour l'entreprise, ou au contraire, en vertu du principe selon lequel un travailleur heureux serait aussi un travailleur plus productif.

Face aux nouveaux besoins, les entreprises semblent aujourd'hui face à des défis économique, sociale...etc. et que ces derniers doivent s'intéresser à un autre facteur qui est le capital humain, de prendre en charge les conditions du travail qui semble important d'obtenir la motivation et la performance de l'entreprise.

Conformément à l'appréhension de l'évolution respective ; qu'est-ce que le bien-être au travail ? Quelles sont les critères du bien-être ? Qui permet à l'entreprise d'atteindre la performance et de réaliser ses objectifs ?

Afin de cerner la question, « la perception du bien-être au travail au sein de l'entreprise publique ALCOVEL ». Nous présentons ce mémoire sous la forme suivante ; un mémoire qui est constitué de deux parties, une partie sur le cadre méthodologique et théorique de la recherche et une partie pratique. La partie sur le cadre méthodologique et théorique contient deux chapitres qui sont comme suit :

Le premier chapitre concerne le cadre méthodologique de la recherche, et le deuxième chapitre porte sur le cadre théorique de la recherche qui est à son tour divisé en deux sections : la première section concerne le bien-être général au bien-être au travail. La deuxième section concerne les acceptions de bien-être au travail qui comprennent, la qualité de vie, les relations socioprofessionnelles, la santé mentale et physique au travail et les accidents du travail. Pour ce qui est de la partie pratique, un chapitre concerne la présentation de l'organisme d'accueil et enfin un deuxième chapitre est consacré pour l'analyse et l'interprétation des résultats de recherche collectés auprès des travailleurs d'ALCOVEL.

conclusion générale

Partie 01 : le cadre méthodologique et théorique de la recherche

Chapitre I : le cadre méthodologique de la recherche

1. Raisons du choix du thème :

- La curiosité et le désir de savoir et d'approfondir sur les connaissances, pratiques et avantages de l'étude de la perception de bien-être au travail sur le fonctionnement de l'entreprise et sur le rendement des salariés, afin d'obtenir une meilleure performance au sein de l'organisme ALCOVEL.
- Peut de mémoire on était réalisés sur ce thème au sein de notre université.
- Enrichir la bibliothèque de l'université de Bejaia de notre modeste apport à travers ce mémoire.
- Avoir de l'expérience dans le travail, notamment dans le secteur public.
- Acquérir des nouvelles informations sur la vie professionnelle.
- Attirer l'attention des responsables vis-à-vis des soucis, et des aspirations de ses salariés.
- C'est un thème très important en sociologie de travail, car le manque de bien-être peut être un désordre, comme il peut être à l'origine de fondement de l'ordre dans l'entreprise.

2. Objectifs du choix du thème :

- Mesurer et comprendre l'importance accordée par les entreprises au bien-être au travail des employés
- Découvrir la réalité et la nature de bien-être au travail au sein de l'entreprise.
- Etre intégré dans l'ensemble des activités de l'entreprise, pour comprendre les comportements des travailleurs.

3. La problématique de la recherche:

Le bien-être au travail trouve ses racines dans une conception plus humaniste du travail, héritée de l'école des relations humaines, qui s'intéresse à l'amélioration des conditions du travail et à la qualité de vie des salariés, **DELOBBE** met l'accent sur le rôle de la satisfaction et de la motivation dans leur performance, et plus généralement de l'entreprise.¹

De point de vue général, le bien-être au travail est l'un des sujets majeurs et récents, qui commence à prendre une place importante dans les travaux des chercheurs, dans ces dernières années vues son rôle primordial, que joue sur le fonctionnement de l'entreprise et sur le bien-être des salariés, ce qui est expliqué par l'importance et les moyens que ses entreprises nationales, donne et offre pour créer et avoir des services, stimulant le bien-être au travail au sein de chaque entreprise.

Le bien être au travail n'est plus un sujet tabou ; les entreprises ont désormais pris conscience que l'efficacité de leurs collaborateurs, passait par la considération qu'ils avaient de leurs travailleurs. Il est connu partout dans différents organismes, comme un problème majeur pour les salariés, il peut être un réel problème tant pour l'entreprise que pour ses employés en relation au niveau de la productivité.

La notion du bien être au travail est un concept englobant ,de porté au plus large que les notion de santé physique et mentale au travail en particulier, le concept de bien être réfère non seulement à l'absence de pathologie, ou de maladies handicaps physique et mentaux, mais aussi à un sentiment plus général de satisfaction et d'épanouissement dans la vie professionnelle et extra professionnelle..²

Puisque le bien être est définit comme une sensation agréable procurée par la satisfaction des besoins physique et l'absence de la tension psychologique, ou le bien être est érodé, les gens peuvent tomber malade mentalement et physiquement. Alors tout employeur a l'obligation légale de garantir et promouvoir le bien-être de son personnel, là où il exerce son métier. Il doit veiller à optimiser ses conditions de travail, assurer sa sécurité, veiller à sa

¹DELODDE Nathalie et les autres ; **bien-être au travail et performance de l'organisation**, Louvain, janvier 2009, p 08.

²Ibid. P.05.

bonne santé qui concerne l'hygiène et l'ergonomie de lieu de travail, combattre les risques d'accidents.¹

Il est clair en effet, que cette protection dépasse le cadre des maladies et accidents, dont le caractère professionnel est reconnu et porte sur des démentions, touchant à la souffrance morale, aux interactions entre la vie professionnelle et la vie en dehors de l'entreprise.

Certaines focalisations sur le bien-être est perçue comme un remède aux pathologies émergentes telles que le stress, l'anxiété et la violence au travail. Sachant que ces problèmes sont liés à un risque spécifique qu'à l'ensemble de facteurs tels que, l'organisation des tâches, la modalité de temps de travail, les relations hiérarchiques (communication verticale et horizontale).²

D'une manière plus précise, les auteurs distinguent deux niveaux de conséquence du bien-être au travail. D'abord, à un niveau individuel, ici le bien-être serait d'ordre physique (qualité du sommeil), psychologique (épanouissement), et comportemental (départ de l'entreprise et la performance au travail) et en deuxième niveau il importe d'analyser les effets du bien-être au travail sur la performance globale de l'organisation effets qui ont jusqu'à présent été cernés à travers les coûts divers (absentéisme, baisse de productivité...) engendrés par le manque de bien-être.³

À la lumière de tout cela, on a mené une enquête quantitative dans l'entreprise ALCOVEL. L'objectif de notre étude est mené dans les mesures et comprendre la vision positive et négative des travailleurs c'est-à-dire leurs bien-être au travail, qu'est-ce qui détermine leurs bien-être, en général leurs bien-être au travail ? Comment le développer au sein de l'entreprise ? Selon cette logique nous essayons de répondre à la question suivante :

-comment les salariés algériens perçoivent-ils leur bien-être au travail ?

¹ http://www.bien-etre_au_travail.fr/dr_f.ROSENFELD-MNHN/Médecine_de_prévention.J.WCOETHE/1749-1832.pdf. Date de consultation 10/01/2015, à 20 :49.

² http://www.INRS-Hygiène_et_sécurité_du_travail- cahiers de notes documentaires- 1^{er} trimestre 2005-198/30. Date de consultation 10/01/2015, à 20 :34.

³ DELODDE Nathalie et les autres ; op.cit.p 05.

4. Les hypothèses formulées:

Le vocable hypothèse prend le sens d'un « énoncé qui prédit une relation entre deux ou plusieurs terme et impliquant une vérification empirique. ».¹

Une hypothèse est fondée par une réflexion théorique et sur une connaissance des phénomènes étudiés (phase exploratoire) puis elle se présente comme une préoccupation non gratuite sur le comportement des objets étudiés.²

Afin d'approfondir le débat et de mener une analyse sur l'étude de la perception de bien-être au travail, nous avons retenu les deux pistes suivantes en guise des hypothèses a notre problématique.

Hypothèse 01 : - santé mentale et physique peut engendre le bien-être au travail dans l'entreprise.

Hypothèse02 : - la qualité de vie et les relations socioprofessionnelles favorisent le bien-être au travail dans l'entreprise.

¹ MAURICE Angers, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1997, p102.

² RYMOND Quevy ET Lv. Compehaout, Manuel de recherché en sciences sociales, édition Dunod, Paris, 1995, P157.

5. Définition des concepts et notions clés :

- L'entreprise :

Selon le dictionnaire le Robert sociologique l'entreprise dans le sens actuel désigne soit une tentative de faire quelque chose, soit une organisation de prestataire de services ou de biens à caractère marchand, donc l'entreprise est un réseau où des entrepreneurs proposent des produits à des clients, en réalisant cette offre par recours à des travailleurs, en mettant en œuvre des moyens financés, d'abord par des propriétaires, ceci dans des conditions où chacun tire avantages des efforts qu'il consent.¹

En économie ; l'entreprise est une unité économique autonome qui combine et rémunère des facteurs de production pour produire et vendre des et services sur les marchés afin de réaliser des profits.²

D'après **BOUYAKOUB Farouk**, l'entreprise est considéré comme un groupement humain hiérarchique qui met œuvre des moyens intellectuels, physique, financiers, pour extraire, transporter, distribuer des richesses ou produire des services, conformément a des objectifs définis par une direction personnelle ou collégiale, en faisant intervenir a des degrés divers les motivations de profit et utilité sociale.³

L'entreprise et aussi un réseau où des entrepreneurs proposent des produits a des clients, en réalisent celle qui offre par le recours aux travailleurs, en mettant en œuvre des moyens financiers par des propriétaires, ceci dans des conditions où chacun tire avantage des efforts qu'il consent.⁴

- Définition opérationnelle :

Une entreprise est une organisation ou une unité institutionnelle, mue par un projet décliné en stratégie ou en politiques et plans d'action, dont le but est de produire et de fournir des biens ou des services à destination d'un ensemble de clients ou usage

- Le bien-être :

C'est de créer un environnement pour promouvoir un état de contentement qui permet à un employé de se développer et à réaliser leurs pleins potentiels pour le bénéfice d'eux même et leurs organisations. Il est plus qu'un éviter de devenir physiquement malade et aussi

¹ ANDRE Akoun et PIERRE Ansart ; **le Robert sociologique**, édition le Seuil Robert, 1999, P188.

² HENRI Maché de Boislandelle, **vocabulaire, concepts et outils**, édition economica, Paris, 1998, P147.

³ BOUYAKOUB F, **Entreprise et financement bancaire**, édition Casbah, Alger, 2003, P37.

⁴ RAYMOND Boudon et autre, **dictionnaire de sociologie**, les différents Larousse, Paris, 1999, P150.

il représente une large bio-psycho-sociale qui comprend la construction physique, mental et sociale.¹

Le bien être au travail regroupe la sécurité, la protection de la santé du travailleur, la charge psychosociale occasionné par le travail, l'hygiène des lieux de travail et l'ergonomie, l'embellissement des lieux de travail, et les mesures prises par l'entreprise en matière de l'environnement.²

- Définition opérationnelle :

Le bien-être est un état lié à différents facteurs considérés de façon séparée ou conjointe ; la santé, la réussite sociale ou économique, au plaisir, à la réalisation de soi, à l'harmonie avec soi et les autres.

- Le bien être au travail :

Le bien-être sur le lieu de travail a été défini comme un état d'esprit dynamique, caractérisé par une harmonie satisfaisante entre les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur, d'une part, et les contraintes et les possibilités du milieu de travail, d'autre part.³

- Définition opérationnelle :

Le bien-être se définit comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles le travail est effectué. Tout employeur a l'obligation légale de garantir et promouvoir le bien-être de son personnel là où il exerce son métier. Il doit veiller à optimiser ses conditions de travail, assurer sa sécurité, veiller à sa bonne santé, combattre les risques d'accidents.

-Relation socioprofessionnelles :

Selon **Guimond 1994** considère qu'un groupe est constitué d'un ensemble d'individus interdépendants qui sont en interaction autour d'un but commun.⁴

Les relations interpersonnelles sont une dimension essentielle de notre existence. Il suffit d'évoquer les relations familiales, l'amour, l'amitié, les relations de travail pour

¹ Lars osberg et autres ; **un indice du bien-être sur le marché du travail pour les pays l'OCDE**, septembre 2003, P 02

² [Http://www.emploi.belgique.be/workArea/linkit.aspx?LinkIdentifier=ID&ItemID=386](http://www.emploi.belgique.be/workArea/linkit.aspx?LinkIdentifier=ID&ItemID=386). Date de consultation 24.05.2015 à 15h07.

³ [Http://www.emploi.belgique.be/workArea/linkit.aspx?LinkIdentifier=ID&ItemID=386](http://www.emploi.belgique.be/workArea/linkit.aspx?LinkIdentifier=ID&ItemID=386). Date de consultation 15.03.2015 à 08h55.

⁴ CLAUDE louche, **introduction a la psychologie sociale du travail et des organisations**, édition Armand colin, Paris, 2007, P118.

constater qu'elles structurent et nourrissent notre vie quotidienne, elles sont en même temps la source la plus importante de nos émotions et de nos sentiments les plus profonds.

Elles apparaissent fondamentales pour notre sensation de bien être, pour notre équilibre physique, pour notre santé. De nombreuses enquêtes montrent que la pauvreté des relations et la solitude sont les raisons fréquentes de tendances dépressives, d'idées noires, de sentiment d'échec et de dévalorisation. Les gens vivent en couple se disent plus heureux que les gens seuls ; et les événements positifs le plus souvent cités par les sujets sont, « faire connaissance », « se faire de nouveaux amis ».¹

- La définition opérationnelle :

Les relations interpersonnelles sont considérées comme un lien de relation entre les individus ou bien les membres d'un groupe au travail, en effet les relations interpersonnelles de travail sont clairement quand on observe un engagement total des ouvriers, donc l'interaction entre les ouvriers influe positivement sur leur intégration au travail et augmente leur bien-être. Les menaces verbales qui influent d'une manière directe sur l'intégration des salariés dans leur processus de travail.

- La santé mentale et physique :

Définition de l'OMS : la santé est un état de bien être total physique, social et mental de la personne. Ce n'est pas la simple absence de maladie ou d'infirmité. Sensation agréable procurée par la satisfaction de besoins physiques, l'absence de tensions psychologiques.²

Selon René Dubos, l'état physique et mental relativement exempt de gênes et de souffrances qui permet à l'individu de fonctionner aussi longtemps que possible dans le milieu où le hasard ou le choix l'ont placé.

- Définition opérationnelle :

La santé est une notion relative, parfois non présentée comme corollaire de l'absence de maladie. La santé mentale peut être considérée comme un facteur très important de la santé physique pour les effets qu'elle produit sur les fonctions corporelles.

- La qualité de vie au travail :

¹ EDMOND Marc-Dominique Picard, relation et communications, édition dunod, Paris, 2000, P15.

² Oms, santé et bien être sur les lieux de travail, Prague, 18-19- septembre 1979, P 04, 05, 06.

La qualité de vie au travail est une notion proche d'utilité et de bien-être, concerne aussi le respect, le bonheur et la santé. **Leplege, Rejesky et Mihalko** s'accordent tout de même à considérer la qualité de vie comme un concept multidimensionnel qui se structure le plus souvent autour de quatre dimensions ; l'état physique (autonome, capacités physique), sensation somatique (symptômes), l'état psychologique (émotivité, anxiété) et enfin le statut social qui touche relations sociales et apport a l'environnement familial, amical ou professionnel.¹

- **Définition opérationnelle :**

La qualité de vie comprend la possibilité d'avoir une occupation qui procure une autonomie financière suffisante sans être aliénante, aussi vivre dans un environnement qui favorise le développement harmonieux de sa personnalité, enfin le style ou le mode de vie au travail.

6. la méthode et techniques utilisés :

Dans cette partie on représentera la démarche méthodologique que nous avons suivi dans notre étude, et qui centre sur trois axes essentiels : la méthode appliquée, les techniques de collecte de données et enfin, la représentation de l'échantillon.

6.1. La méthode de recherche :

Pour effectuer une recherche, le chercheur doit utiliser une méthode bien déterminer et précise qui soit adéquate au sujet traité.

Alors, la méthode a été défini par **ANGERS Maurice** comme un ensemble des procédures des démarches adoptés pour arriver a un résultat, en science la méthode est primordiale, et les procédés utilisés lors d'une recherche en déterminent les résultats.²

Dans notre étude qui porte sur la perception de bien-être au travail au sein des entreprises algériennes, on a utilisé la méthode quantitative descriptive analytique qu'on peut définir comme « celle qui permet de recueillir sur un ensemble d'individus des informations comparable d'un élément a un autre »,³ c'est cette comparaison qui permet ensuite le dénombrement, la catégorisation et plus généralement l'analyse quantitative des données.

¹ Http : www.wikipédia.fr. **la-qualité-de-vie-au-travail**.

² MAURICE Angers, op.cit. P09.

³ RAYMOND Boudon, **les méthodes en sociologie**, 11^{ème} édition, Paris, 1969, P31.

Selon **ANGERS Maurice** c'est l'ensemble des procédures qui visent à mesurer le phénomène à l'étude. Les mesures peuvent être ordinales de genre (plus grand ou plus petit que), ou numérique avec usage de calcul. La plupart des recherches en science humaines utilisent la mesure, il en est ainsi quand on fait l'usage d'indices, de taux, de moyennes, ou plus généralement d'outil que fournit la statistique». ¹

6.2. Techniques utilisées:

Les techniques de recherche sont les moyens qui permettent d'aller recueillir des données dans la réalité et répondre à la question par qu'elle moyenne. Elles se situent au niveau des faits ou des étapes pratiques.

Les techniques sont des outils misent a la disposition de la recherche et organisées par la méthode dans ce but, elles sont limitées et connues a la plupart des sciences sociales. ²

Pour recueillir et collecter des informations a notre étude, on a utilisé les techniques suivantes :

6.2.1. Pré-enquête :

A travers les lectures sur notre thème de recherche et la consultation de plusieurs ouvrages dont on a eu la chance de connaître ces différents aspects, et les visites qu'on a fait dans différents services et ateliers, dont on a eu la possibilité d'observer les différentes conditions de travail et le lieu de notre recherche, et après la consultation de plusieurs registres au sein de complexe ALCOVEL ce qui nous a permis de connaître les caractéristiques de la population d'étude et de déterminer les techniques les plus adéquates a notre problème de recherche. ³

La période de cette pré-enquête a été durée 60jours ce qui fait 02mois dans cette entreprise, de 22 mars 2015 au 25mai 2015.

La réalisation du pré-enquête nous a aidé a :

- Evaluer la possibilité de notre recherche sur le terrain.
- Limité notre échantillon.
- Déterminer le terrain de notre recherche afin de relier entre l'aspect théorique et pratique.
- La collecte des données nécessaire a l'élaboration de questionnaire.

¹ MAURICE Angers, ibid. P60.

² MAURICE Angers, ibid. P352.

³ OMAR Aktouf, méthodes des sciences sociales et approches qualitatives des organisations, édition Macintosh, Montréal, 1987, P102.

6.2.2. L'observation :

Dans la réalisation de notre mémoire, l'observation été l'une des premières étapes de la recherche qui nous a permis de mieux connaître le terrain d'investigation et d'application, c'est-à-dire connaître les différentes unités, ateliers et services de l'entreprise ALCOVEL.

Donc, savoir c'est quoi une observation est important ; selon le dictionnaire de gestion de **Henri Mayé de Boislandelle**, l'observation est une méthode empruntée à la recherche ethnologique, qui consiste à vivre un inventaire dans le quotidien d'une population qu'on désire étudier, afin de saisir les codes, les coutumes, les mœurs, les pratiques sociale et symboliques pour mieux appréhender les spécificités, cette démarche s'appuie sur des prises des notes, des enregistrements de diverses réalités le plus discrètement possible.¹

Dans cette étape, nous avons pu rencontrer et remarquer les salariés relevant dans différents services et catégories socioprofessionnelles, ainsi faire un débat avec quelque d'eux autour de leur santé, leurs situations et conditions du travail ; ce qui a contribué à la réalisation d'un travail plus convenablement au sein de l'entreprise.

Tout cela, nous a permis l'accès aux informations recherchées, ce qui nous a aidés à bien cerner notre objectif de travail et mieux comprendre le fonctionnement de l'entreprise ALCOVEL.

Avec cette étape, nous avons pu recueillir un certain nombre d'observation qui sont en rapport avec notre thème d'étude à savoir notamment :

- ✓ Les relations du travail.
- ✓ Le climat de travail.
- ✓ Les conditions de travail.
- ✓ Les moyens de prévention et de protection fournis par l'organisme ; tout cela favorise à mieux cerner notre étude.

6.2.3. Questionnaire :

Selon **Micchili**, le questionnaire ne doit pas être considéré comme une liste de questions, mais simplement dit, le questionnaire se présente comme un document sur lequel sont notées les réponses d'un sujet déterminé.²

¹ HENRI Mahé de Boislandelle, op.cit. P292.

² CLAUDE Javau, **l'enquête par questionnaire**, 3ème édition, Paris, P29.

D'après **BEEVRANDT**, un questionnaire une interrogation globale composée d'un ensemble de questions posées à des interlocuteurs sélectionnés, dans le but d'avoir des réponses aboutissant à un résultat.¹

Après avoir choisi notre méthode de recherche (quantitative), on a élaboré un questionnaire comme une technique d'étude sur le terrain qui nous semble la technique la plus adéquate pour la collecte des informations relative à notre thème nous avons abouti à un questionnaire de type auto administré, et ça consiste à donner à chaque informateur (cadre, agent de maîtrise, agent d'exécution) un formulaire de question à remplir.

6.2.3.1. Plan du questionnaire :

Notre questionnaire a été élaboré sur la base des données recueillies durant la pré-enquête et la documentation qu'on a fait sur le sujet, il contient trente (30) questions à été de genre auto administré à cause de contrainte du temps et aussi pour permettre au membre de la population concerné par l'étude de répondre aux différentes questions tout en accomplissant leurs tâches professionnelles.

Donc notre questionnaire est réparti en trois parties :

- La première partie ; les données personnelles tel que ; le sexe, l'âge, niveau d'instruction...etc.
- La seconde partie ; la santé mentale et physique au travail.
- La dernière partie ; les données sur la qualité de vie et les relations sociales.

6.3. Le choix de l'échantillon :

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

Donc l'échantillon est comme étant une petite quantité d'un produit destinée à en faire connaître les qualités ou à les apprécier ou encore une portion représentative d'un ensemble, un spécimen.²

On peut aussi considérer l'échantillon c'est l'ensemble des personnes à interroger, qui sont extrait d'une population plus large appelée une population mère ou population de référence.³

¹ BEEVRANDT.S et autres, **communication en santé et action social**, édition Nathan, Paris, 1998, P09

² OMAR Aktouf, op.cit. P72

³ Ibid. P330

La population par définition désigne un ensemble d'éléments identifiés faisant l'objet d'une étude. Une population mère est une population par laquelle on tire des échantillons.¹

Notre recherche est centrée au niveau de l'entreprise « ALCOVEL » dont on a touché tous les services et ateliers de cette dernière, qui contient différentes catégories socioprofessionnelles (cadre, agent de maîtrise, agents d'exécution).

Vue que la population est plus large, et à cause de l'impossibilité de toucher tous le monde (tous les travailleurs), on a opté pour un échantillonnage stratifié (trois strates) qui se définit comme suit « un prélèvement d'un échantillon dans une population de recherche par un tirage au hasard à l'intérieur de son groupe ou strate, constituées d'éléments ayant des caractéristiques communes ».²

Nous avons procédé à ce type d'échantillon par proportion, donc nous avons pris de chaque catégorie un nombre de son groupe, un pourcentage qui détermine le nombre de questionnaire que nous devons distribuer à chaque catégorie, car le nombre de travailleurs de chaque catégorie se diffère d'un seul à une autre pour assurer la représentativité de notre étude.

Notre échantillon est de (70) questionnaires (enquêtés), mais malheureusement on a pu récupérer que cinquante (50) questionnaires, vu les difficultés de les distribuer et même lors de leur récupération, et vu les difficultés rencontrées avec quelques travailleurs qui refusent de nous répondre.

Notre enquêtés sont répartis comme suit :

- Sept (07) cadres ;
- treize (13) agents de maîtrise ;
- trente (30) agents d'exécution.

Dans notre recherche on s'est focalisé beaucoup plus sur deux catégories, l'une est l'agent de maîtrise, et l'autre qui est l'agent d'exécution ; car ce sont les plus exposés aux différents risques et de divers dangers, en plus ce sont les moins favorisés dans l'entreprise, et la difficulté de voir la catégorie des cadres en raison de leurs préoccupations.

¹ HENRI Mahé de Boislandelle, op.cit. P202

² MAURICE Angers, op.cit. P231

6.4. Les difficultés et les problèmes rencontrés :

Dans toute étude de terrain, les chercheurs sont confrontés à des difficultés et contraintes qui entravent le bon déroulement de la recherche. Parmi ces difficultés il est à mentionner :

Au sein de l'entreprise :

- La difficulté de trouver un terrain de recherche nous a obligées de contacter certaines connaissances afin de nous faciliter l'accès au terrain.
- La difficulté de distribuer le questionnaire à l'ensemble des travailleurs, dont il existe même ces derniers et autres services qui refusent de nous répondre.
- La difficulté de récupérer les questionnaires distribués
- Aussi les problèmes de langue chez la catégorie d'exécutants ce qui nous oblige à la traduction des questions.

Au sein de l'université :

On peut citer les problèmes liés aux ouvrages concernant notre thème, la bibliothèque de notre université reste pauvre en ouvrage qui traite notre thème d'un aspect sociologique.

Préambule :

La plupart des entreprises mettent en place des projets de changements organisationnels afin de s'adapter aux modifications d'un environnement très concurrentiel. Ce faisant, elles se heurtent à des difficultés liées notamment aux situations de mal-être que ces changements peuvent induire. Le bien être réside dans un sentiment général d'agrément, d'épanouissement suscité par la pleine satisfaction des besoins du corps et/ou de l'esprit. Le bien-être au travail ne se décrète pas. Il se développe au travers d'actions et de pratiques concrètes à mettre en œuvre au quotidien et qui reposent sur le renforcement de l'estime de soi. Il constitue un concept qui tire ses origines des travaux de philosophes Grecs.

Ce chapitre contient deux sections, Nous réalisons dans la première section un retour sur l'historique et les fondements de ce concept. Il est particulièrement difficile à cerner tant sa définition a été sujette à des dérives. Puis il comprend aussi les dimensions et les différentes théories, l'une qui est générale et l'autre qui est particulière, ou on retrouve ces courants théoriques hédonique et eudémonique d'Aristote qui considèrent que le bonheur est un principe vers lequel tout être humain tend en orientant ses actions en vue de l'atteindre, elles permettent de délimiter les contours du bien-être au travail. Ainsi l'un des éléments central de cette section, est les facteurs professionnelles influant sur le bien être. Enfin on montrera comment améliorer le bien être des collaborateurs et diminuer les tensions négatives au travail.

Dans deuxième, section nous allons distinguer plusieurs acceptions du bien-être au travail que sont; la qualité de vie au travail constitue un concept complexe, puisqu'elle se rapporte à tous les aspects de la vie, la QVT est au-dessus des autres concepts et elle englobe le comportement des individus, leur capacité cognitive, leur sentiment de bien-être. Nous nous réalisons dans cette communication l'histoire de la QVT, sa définition, les facteurs déterminants, et enfin, Les différents principes pour atteindre les objectifs d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Puis en souligne une autre acception qui est les relations entre les salariés, qui désigne les relations horizontale (entre la même classe hiérarchique) et verticale (entre les différentes classes hiérarchique) au milieu de l'organisme.

La dernière acception qui est la santé au travail, se considère comme élément essentiel dans la vie des salariés afin de produire des biens et des services, et augmenter la production pour que l'entreprise s'évolue, que ce soit la santé physique ou l'autre qui est moral.

Chapitre II :

Le cadre théorique de la recherche

Section01 : le bien être au travail

1. Historique:

Le bien-être est un concept très ancien qui a été influencé par de nombreuses disciplines au cours du temps. Un retour sur ces fondements historiques, permet de mieux comprendre les conclusions contemporaines.

Les premiers travaux mentionnant la notion de bien-être ont été réalisés par les philosophes de la Grèce antique. Nombre d'entre eux se sont penchés sur le rôle du bonheur dans l'existence humaine. Or, le bonheur s'est vu octroyer diverses définitions, variant selon les doctrines au point de créer des confusions.¹

Déjà dans L'Éthique à Nicomaque, **Aristote** écrivait déjà : « en ce qui concerne la nature du bonheur, on ne s'entend plus, et les réponses de la foule ne ressemblent pas à celles des sages »². D'une part, l'eudémonisme d'Aristote considérait que le bonheur est un principe vers lequel tout être humain tend, en orientant ses actions en vue de l'atteindre. La vie est donc considérée comme une occasion unique d'épanouissement personnel, où chacun cherche à atteindre son « daimon » ou son vrai soi, avec pour but ultime d'atteindre le meilleur de soi. C'est en cherchant à se réaliser et à atteindre son plein potentiel que l'homme en vient à vivre un état nommé en grec « eudemonia », habituellement traduit dans les langues modernes par « bonheur », ou parfois par « bien-être » ou même « épanouissement ».

Certains auteurs affirment que dans notre société contemporaine, la notion de bonheur est en règle générale comprise dans une perspective hédonique. L'hédonisme préconise la recherche du plaisir et la satisfaction des désirs, des thèmes notamment abordés dans la Grèce antique par Épicure, Aristippe de Cyrène et Platon. Le bonheur, selon une approche hédonique, renvoie donc plutôt à l'obtention de ce que l'on veut, et aux émotions plaisantes ressenties de ce fait.

2. Le concept du bien-être au travail :

Aujourd'hui, il se définit comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles un travail est effectué. Tout employeur a l'obligation légale de garantir et promouvoir le bien-être de son personnel là où il exerce son métier. Il doit veiller à optimiser

¹ VERONIQUE Dagenais-Desmarais, **Du bien-être psychologique au travail : Fondements théoriques, conceptualisation et instrumentation du construit**, Université de Montréal, Mars 2010, P18

² ARISTOTE, **L'Éthique à Nicomaque**, édition les échos maquis, janvier, 2014, p. 31.

ses conditions de travail, assurer sa sécurité, veiller à sa bonne santé, combattre les risques d'accidents.¹

La notion de bien-être au travail regroupe : la sécurité au travail, la protection de la santé du travailleur, la charge psychosociale occasionnée par le travail (stress), l'hygiène du lieu de travail, le travail (stress), l'ergonomie, l'embellissement des lieux de travail, et les mesures prises par l'entreprise matière d'environnement.²

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

3. Les cinq dimensions du bien-être au travail :

3.1. Le bien-être vital :

Le bien-être c'est avant tout d'être en bonne santé. Cette conception du bien-être considérée à son niveau le plus élémentaire nous paraît indispensable d'autant plus qu'elle est soutenue par l'Organisation Mondiale de la Santé qui indique dans son préambule de la Constitution que « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

3.2. Le bien-être existentiel :

Cette dimension centrale renvoie à ce que Maslow nommait le besoin de réalisation ou d'accomplissement c'est-à-dire les diverses aspirations personnelles et professionnelles vers lesquels tendent les individus à savoir l'épanouissement professionnel, la recherche d'un équilibre de vie et de sens dans le travail.³

3.3. Bien-être social-relational :

Cette dimension recouvre ce qu'il est courant d'appeler le bien vivre ensemble. La qualité des relations interpersonnelles⁴, le sentiment d'appartenance, la reconnaissance⁵, le

¹ http://www.bienetre.au.travail.fr/dr_f.ROSENFELD-MNHN/Médecine_de_prevention.J.WCOETHE/1749-1832.pdf. Date de consultation 10/01/2015, à 20 :49.

² Ibid. 10/01/2015, à 20 :49.

³ MASLOW, A.H, théorie de la motivation et de hiérarchie des besoins humaines, une analyse critique, 03 septembre 2008, P40

⁴ SENEAL, C.B., Vallerand, R.J., & Vallières, E. Construction et validation de l'Échelle de la Qualité des Relations Interpersonnelles (EQRI). Revue européenne de psychologie appliquée, 1992.P 42.

⁵ BURN JP, management d'équipe : 7 leviers pour améliorer le bien être et efficacité au travail, édition Eyrolles, paris, 2008, P30

soutien et le partage social, sont un moteur essentiel de bien-être que les personnes soient ou non exposées à des situations de vie difficile.

3.4. Bien-être matériel :

La dimension « matérielle » recouvre le bien-être dans ses aspects utilitaires, pragmatiques et ergonomiques à travers la notion de confort. Le confort physique (ergonomie du poste, confort d'ambiance, absence de pénibilité...) mais aussi, le confort psychologique en termes de charge mentale, de confort d'interaction avec son poste de travail et/ou avec le produit de son travail ou encore ce que Helander nomme l'hedonomics, c'est-à-dire le sentiment de plaisir que suscite l'esthétique de son environnement de travail (décoration, architecture des lieux, design...).

3.5. Bien-être organisationnel :

La dimension organisationnelle touche aux facteurs de bien-être propres à l'organisation, à la fonction de l'individu au travail et au contexte de travail. La situation de l'individu dans sa carrière, la situation de l'entreprise, les événements récents au travail, le contenu du travail, les horaires sont autant d'éléments qui pèsent sur la santé et le bien-être des travailleurs ainsi une organisation du travail respectueuse des besoins, des rythmes des individus, garantissant des valeurs et une sécurité d'emploi contribuent à la promotion du bien-être et à l'engagement organisationnel des personnes (engagement affectif, moral et utilitaire). Notons également qu'une « belle entreprise » fortifie la fierté et l'attachement des salariés à leur lieu et cadre de travail.¹

4. Les différentes théories du bien-être :

C'est par le biais de la psychologie positive que nous allons apporter une vision d'ensemble des différentes théories entourant le bien-être. La psychologie positive est « l'étude des conditions et processus qui contribuent à l'épanouissement ou au fonctionnement optimal des gens, des groupes et des institutions ».² Cette définition indique qu'il s'agit de la quête de l'épanouissement et du développement personnel. Ainsi, la psychologie positive peut tout aussi bien concerner l'épanouissement des salariés dans l'entreprise, les bonnes relations au sein d'une équipe de travail ou encore le mode de communication entre eux³.

¹JULHIET Bernard, baromètre de bien être au travail des français états des lieux attentes et perspectives, 1^{er} édition, novembre 2010, P.03 et 04.

².Bruchon-Schweitzer M, Psychologie de la santé : Modèles, concepts et méthodes, Dunod, Paris, 2002, P 32.

³ http://fr.wikipedia.org/wiki/Psychologie_positive, date de consultation 10.03.2015 à 14h56.

En ce sens, deux catégories de théories sont distinguées, soit :

- Les théories générales : des conceptions intégratives, s'intéressant principalement à l'articulation globale du bonheur ;
- Les théories dites particulières : de portée plus limitée, démystifiant davantage des aspects précis du bien-être plutôt que son essence fondamentale.

4.1. Les théories générales :

Les notions de bien-être subjectif et de bien-être objectif se veulent étroitement liées, mais présentent néanmoins quelques différences conceptuelles. Nous allons vous présenter ci-dessous ces deux notions, en mettant en avant leur construit théorique spécifique.

4.1.1. Les théories ascendantes (bien-être objectif) :

Les théories ascendantes stipulent que le bonheur provient du bien-être éprouvé dans les différentes sphères de la vie ou des affects positifs associés aux événements de la vie. Le bonheur global correspondrait à l'addition de « petits bonheurs ». Dans ce contexte, le bien-être n'est que la somme des aspects positifs et des aspects négatifs auxquels est confrontée la personne. Ainsi, ce sont les événements présents dans les diverses dimensions de la vie de l'individu (familiale, professionnelle, amicale) qui composent, par addition, le niveau de bien-être qu'il ressent. Cette théorie porte l'étiquette ascendante, puisque le bien-être dans la vie tire sa source des sous-satisfactions par lesquelles elle est entièrement déterminée.

4.1.2. Les théories descendantes (bien-être subjectif) :

La théorie descendante propose un concept qui suit une logique inverse. Le niveau de bien-être ressenti aura une répercussion sur l'ensemble des sphères de la vie. L'individu ne sera plus passif dans l'interprétation de sa réalité, et deviendra un filtre interprétatif de son environnement. Les théories descendantes présument donc que les gens ont une prédisposition à interpréter les événements de la vie d'une façon positive ou négative. Il y aurait ainsi des caractéristiques constantes de la personnalité qui influencerait l'évaluation de notre bien-être. En d'autres termes, ce ne serait pas le bien-être au travail qui contribuerait au bien-être global, mais le bien-être global qui rendrait l'individu heureux dans son travail.¹

Il est possible d'identifier les diverses dimensions du bonheur subjectif. Celui-ci se fragmente en deux courants théoriques, représentant des dimensions distinctes et un troisième, suivant une approche intégrative des deux concepts :

¹ VERONIQUE. Dagenais-Desmarais, Op.cit., p4, p5.

- La dimension affective ou dimension hédonique.
- La dimension cognitive ou dimension eudémonique.
- Intégration des conceptions hédonique et eudémonique.

► Dimension affective ou dimension hédonique :

L'étude contemporaine du bien-être dans une perspective hédonique a vu le jour dans les années 1950, dans le cadre d'un courant de recherche cherchant à mesurer la qualité de vie d'un point de vue subjectif.¹

La notion de bien-être psychologique a toutefois principalement été mise en valeur par Diener dans les années 1980, qui a répandu l'usage du terme bien-être subjectif, souvent utilisé de façon interchangeable avec le terme bonheur, afin de décrire ce champ d'études. Ainsi, le bien-être, selon une approche hédonique, renvoie à la satisfaction de nos attentes dans les différentes sphères de notre vie, et aux émotions plaisantes ressenties de ce fait. Dans ce sens, le bien-être se compose de la prévalence des émotions positives par rapport aux émotions négatives.

► Dimension cognitive ou dimension eudémonique :

La notion de bien-être psychologique de nature eudémonique, a vu le jour dans les années 1980 avec les théories cliniques du développement adulte et de la psychologie existentielle. Le bien-être eudémonique fait référence aux notions de réalisation de son plein potentiel et d'autodétermination. Selon ce courant, c'est le fait de vivre en accord avec soi-même et ses valeurs qui sont au cœur du bien-être. Fortement influencé par les travaux de Ryff, le bien-être est généralement lié aux concepts d'acceptation de soi, de relations positives avec les autres, d'autonomie, de contrôle de son environnement, de but et de sens dans la vie, de croissance personnelle.

► Intégration des conceptions hédoniques et eudémoniques :

Il existe un débat qui vise à identifier laquelle des approches, hédonique ou eudémonique, correspond le plus à la réalité. En réponse aux discussions, certains soutiennent qu'il serait bien de concevoir le bien-être comme un construit multidimensionnel incluant les deux dimensions. C'est en appui à cette proposition, Diener et ses collaborateurs, reconnaissent que le bien-être subjectif est un élément essentiel du bien-être, puisque les affects positifs et la satisfaction dans la vie (dimension hédonique) découleraient de

¹ VERONIQUE. Dagenais-Desmarais, Op.cit., p4, p5.

manifestations eudémoniques telles qu'avoir des relations interpersonnelles positives ou avoir des buts significatifs pour soi. Dans ce sens, des recherches démontrent que le bien-être hédonique est corrélé de modérément à fortement au bien-être eudémonique, mais que des investigations empirique s'avère encore nécessaire avant de pouvoir prendre une position claire sur la question.

4.2. Les théories particulières :

Les théories particulières sont complémentaires aux théories générales. Elles se veulent moins hostiles et proposent une compréhension plus ciblée du bien-être.

4.2.1. La théorie de l'adaptation :

Suppose que les gens s'adaptent aux événements, qu'ils soient heureux ou malheureux, de sorte que ceux-ci ont un impact de courte durée sur le bonheur. Les théories des standards impliquent, par le biais d'une évaluation, une comparaison entre un état actuel et un standard donné. Ce standard peut être :

- Une comparaison sociale avec autrui.
- La différence entre but visé et but atteint, influée par le niveau d'aspiration.
- La façon d'interpréter un événement par rapport au contexte, celui-ci créé par l'ensemble des expériences de l'individu. ¹

4.2.2. La théorie des buts :

Elle est très proche des conceptions précédentes et souvent incluse parmi elles. Elle prend racine dans les anciennes théories des besoins et propose que l'individu soit heureux s'il peut satisfaire ses besoins et réaliser ses buts (ceux-ci pouvant être établis à partir des besoins, des valeurs ou des normes sociales). Les versions de cette approche sont nombreuses, mais on admet généralement que le bonheur dépend de l'intégration harmonieuse des buts, de leur réalisation ou du progrès vers cette réalisation.

4.2.3. Les théories cognitives :

Elles mettent en évidence l'influence de variables diverses sur le bien-être. Bien que disparates, chacune de ces théories aborde le bien-être en fonction de la transformation de l'information objective en réalité subjective via les opérations mentales :

¹ ISABELLE Achte , Jean-Luc Delaflore, Christine Fabre, France Magny et Christel Songeur, Comment concilier la performance et le bien-être au travail ? université de paris, 2010, P30-32.

- Des inférences causales des émotions en général et de l'estime de soi en particulier sur le bien-être.
- De l'évaluation cognitive des difficultés en vue de les affronter efficacement et de favoriser ainsi le bien-être.
- De l'évaluation cognitive de ses performances et de ses compétences, ce qui procure un sentiment d'efficacité personnelle et de bien-être psychologique.
- Des processus cognitifs divers qui médiatisent l'effet des événements sur le bien-être psychologique.
- Des représentations ou projections de soi dans le futur, projections dont la réalisation procure du bonheur (comme nous l'avons mentionné à propos des buts).¹

5. Les facteurs professionnels influant sur le bien-être :

Un grand nombre de facteurs d'environnement influant sur le bien-être du travailleur. Les services de santé devraient reconnaître que des paramètres physiques, chimiques et biologiques, ainsi que certains aspect physiologiques et psychologiques du travail, sont à l'origine de bien des maladies mentales et physique et peuvent par conséquent, avoir un effet contraire sur le bien-être. Tous ces facteurs sont liées.ils peuvent être analogues. Le travail lui-même peut être cause d'anxiété et de frustration, en raison, par exemple, de l'effort intellectuel qu'il exige et des tensions qu'il fait peser sur chacun.

Mais l'anxiété et la frustration peuvent aussi naitre de l'interaction entre les individus au travail.

Nous allons donc examiner successivement :

- Les facteurs psycho-sociaux.
- Les facteurs physiques, chimiques et biologiques.
- Les facteurs physiologiques et psychologiques.²

5.1. Les facteurs psycho-sociaux :

Les facteurs psycho-sociaux dans le travail peuvent être définis comme les facteurs influençant la santé et le bien-être de l'individu et du groupe, qui dérivent de la psychologie de l'individu et de la structure et de la fonction de l'organisation du travail. Ils ont des

¹ ISABELLE Achte et autres op.cit. P30-32.

² Le groupe de travail de l'OMS, Santé et bien-être sur les lieux de travail, COPENGUE, imprimé au Danemark, 1981, p4,

composantes sociales, telle que les formes d'interaction au sein des groupes professionnels, des composantes culturelles, telles que les méthodes traditionnelles de résolution des conflits, et des composantes psychologiques, telles que les attitudes, les croyances et les traits de la personnalité.

Ces diverses composantes au sein du groupe de travail sont interdépendantes et influencées par les particularités nationales ou raciales (systèmes sociopolitiques, organisation et division des tâches, valeurs, normes et codes régissant le comportement des individus et des groupes, héritage culturel,...etc.).¹

5.2. Facteurs physiques, chimiques et biologiques :

Ces facteurs couvrent toutes les causes de maladies professionnelles classiques. Ils comprennent les agents physiques (rayonnements ionisants et non ionisants, bruit, vibrations, basses et hautes pression barométriques, chaleur et froid), la gamme toujours plus grande des composés chimiques utilisés dans l'industrie et l'agriculture et les agents biologiques pathogènes auxquels peuvent être exposés les travailleurs agricoles, les professionnels de la santé, les vétérinaires et les travailleurs manipulant animaux ou végétaux.²

5.3. Physiologie et psychologie du travail :

La physiologie et la psychologie du travail consistent à mesurer, évaluer et contrôler les facteurs autres que les substances toxiques, qui peuvent avoir des effets indésirables sur la productivité, le confort et la santé des êtres humains et parmi lesquels on peut citer certains paramètres propres à l'environnement, tels que l'éclairage, la chaleur, la pression barométrique et le bruit, l'importance de la charge de travail intellectuel ou physique et les exigences qui pèsent, de ce fait, sur le travailleur. Mais il est d'autres facteurs tout aussi importants, comme) la sous-occupation qui peut aboutir à l'ennui et à la monotonie) le rapport entre l'homme et la machine.³

6. Comment améliorer le bien-être des collaborateurs et diminuer les tensions négatives au travail?

« Le bien être en entreprise, c'est possible. Mais il passe par l'application et l'assimilation de principes forts. S'inspirant de la grille d'analyse de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, il rappelle que le bien-être repose sur cinq piliers ;

¹ OMS. Op.cit. P04.

² OMS. Op.cit. P 07 et 08

³ OMS. Op.cit. P09.

sens qu'on donne au travail, charge de travail, support social, possibilité de développement personnel et reconnaissance des pairs. Il en ajoute un sixième, une juste rémunération. Les cinq bonnes pratiques à cultiver et deux sources de tensions négatives qu'il s'agit d'affaiblir :

6.1. Cultiver le sentiment d'appartenance à l'entreprise ou à un métier :

Chaque salarié doit sentir que son rôle au sein de l'entreprise et de la chaîne de travail est important. Un sentiment d'appartenance qui a été mis à mal ces dernières années du fait des évolutions du management ; néo taylorisation et multiplication à outrance des processus font qu'il n'y a plus de métiers mais simplement des tâches.

6.2. Mettre en place une organisation du travail qui repose sur une réelle subsidiarité :

Chaque salarié doit pouvoir bénéficier à la fois d'autonomie mais aussi d'une aide effective de sa hiérarchie quand il en a besoin pour sa mission. La subsidiarité ne se décrète pas, elle s'organise par des démarches au sein des unités de travail, remarque les auteurs du rapport qui recommandent de se garder de la solution de facilité qu'est la délégation à outrance. Pour être effective, une vraie délégation exige de l'autorité, de la compétence et des moyens.¹

6.3. Elaborer des règles justes, peu nombreuses et appliquées par tous :

Les salariés ont besoin de repères, d'un cadre établi qui participe du bien-être. Ce cadre peut être explicite (règlement intérieur, guide de bonne pratique...) ou implicite du fait de valeurs communément partagées, rappelle l'association qui prône l'exemplarité du management et de la hiérarchie. Les principes ne sont efficaces que s'ils sont respectés par tous. Si un responsable passe outre, c'est toutes les valeurs qui s'effondrent.

6.4. Cultiver le "Vivre ensemble" :

Le salarié doit pouvoir se situer comme individu et comme partie prenante d'un collectif de travail. D'où la nécessité de réhabiliter la convivialité au bureau. C'est si essentiel

¹[http://FR.Wikipedia.Org/wiki/Comment améliorer le bien-être des collaborateurs et diminuer les tensions négatives au travail?](http://FR.Wikipedia.Org/wiki/Comment_améliorer_le_bien-être_des_collaborateurs_et_diminuer_les_tensions_négatives_au_travail?) Date de consultation 08/04/ 2015 à 12 :45.

que la convivialité en est parfois oubliée. Il faut pouvoir se rendre au travail en sifflotant, il faut pouvoir rire, boire un café ensemble pouvoir inviter son supérieur...etc.

Le "vivre ensemble" suppose d'apporter de la reconnaissance et de jouer la carte de la coopération/mutualisation, où le manager tire le meilleur de chacun. Trop souvent le manager préfère organiser les salariés ou les équipes en parallèle voire en concurrence. Ces jeux de tournois sont usants et perdants.

6.5. Offrir de l'autonomie à la mesure de chacun :

Paradoxalement, l'autonomie peut être un facteur de bien-être et d'épanouissement mais aussi de stress et de mal être.

Elle ne se décrète pas; elle doit être en fait adaptée à chaque personne et à la situation. Elle peut devenir un piège quand appliquée de manière perverse. L'autonomie dépend aussi du degré de maturité de chaque personne dans son métier, de sa capacité à supporter la pression. Elle s'apprend et nécessite un accompagnement plus ou moins important. Gare aussi à l'autonomie prétexte Pour gommer la frontière entre temps professionnel et temps privé. Une discipline doit entourer l'usage du Smartphone par exemple : "Pas d'appels ou de mails le week-end ou en vacances par exemple ».¹

6.6. Devenir un dirigeant responsable : ni prédateur, ni technicien du management mais leader :

Les membres de collaborateurs et des dirigeants sont on climat de concurrence. Pourtant dans la problématique du bien-être en entreprise, les notions platoniciennes de Beau, de Vrai, de Bon apparaissent plus pertinentes pour amortir au lieu d'amplifier les chocs extérieurs, de nombre de managers ne peuvent s'empêcher de communiquer, malgré eux, leur peur, leur stress, leur pression à leurs collaborateurs, avec leur lot de conséquences néfastes.

6.7. Exclure les conduites managériales perverses :

Parfois dictées par l'environnement extérieur, elles portent atteinte à la dignité de la personne et ont pu conduire certains collaborateurs à des conduites désespérées. La fin ne peut justifier tous les moyens.

Les « méthodes de voyou (management par la peur, loi du silence, illégalité) » sont peu rentables en ce qui concerne la mobilisation des énergies." En outre, le management par la peur, même non intentionnel est constitutif selon la Cour de cassation de harcèlement

¹<http://FR Wikipedia. Org> op.cit. Date de consultation 08/04/ 2015 à 12 :45.

moral, donc de faute grave. En temps de crise comme en période faste, il faut dire les choses, partager la même réalité, mais rappeler qu'on est tous sur le même bateau ».¹

7. La loi et le code sur le bien-être au travail :

La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est la loi de base dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail. Cette loi, également appelée la "loi bien-être", crée en effet un cadre dans lequel des arrêtés d'exécution sont pris. Ces arrêtés d'exécution sont pour la plupart rassemblés dans le Code sur le bien-être au travail (code). Les arrêtés de ce code sont élaborés selon une philosophie qui est innovatrice par rapport à celle du Règlement général pour la protection du travail (RGPT), qui était la codification antérieure des prescriptions concernant la sécurité et la santé au travail. Là où dans l'actuelle réglementation sur le bien-être on se base sur des prescriptions d'objectifs, le RGPT comprenait principalement des prescriptions détaillées en termes de moyens. La loi sur le bien-être et le code comportent donc des prescriptions techniques détaillées moins amplement. On travaille selon une structure plus flexible avec principalement des normes juridiques auxquelles l'employeur peut donner une interprétation concrète à sa manière.

Le RGPT a déjà été vidé en majeure partie et d'ici peu il disparaîtra complètement étant donné que les dispositions restantes du RGPT seront transférées vers le code ou lorsque cela n'est pas possible, elles seront abrogées. Ces développements veillent à ce que l'on puisse prochainement passer à une codification du code. Cela signifie : la coordination de l'ensemble des arrêtés qui constituent aujourd'hui le code. A ce moment-là, l'ensemble recevra une nouvelle numérotation. Ce n'est que dans cette phase que l'on pourra parler d'un réel code sur le bien-être au travail.²

¹ Op.cit. Date de consultation.08/04/ 2015 à 12 :45.

²http://ww.emploi.belgique.be/bien_etre_au_travail.aspx. date de consultation 19/12/2014, à 11:00.

Section02 : les acceptations du bien-être au travail

I. La qualité de vie au travail :

1. Historique :

Les analyses de la qualité de vie au travail ont commencé à être développées dans les années 1970, afin de d'écrire et mesurer l'impact de différents états sur la qualité de vie quotidienne des personnes, en prenant en compte l'aspect émotionnel et les fonctions sociales autant que les conditions purement physiques, aussi elle visant à développer des modes d'organisation du travail innovants capables de concilier l'efficacité et l'intérêt du travail.

À l'époque, l'objectif est d'accroître à la fois la satisfaction professionnelle des salariés et la performance des entreprises. Dans cette perspective globale, les approches économiques, psychosociale et biomédicale de la qualité de vie coexistent.¹

2. La définition:

Selon **Olivier Hoeffel**, la notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés, mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise.²

La qualité de vie peut se concevoir d'après **François** comme un sentiment de bien-être au travail perçu individuellement et collectivement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, le sentiment d'implication et de responsabilisation, l'équité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les organisations du travail, permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise.³

Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte.⁴

¹ [http://www.Wikipédia.org/wiki/la qualité de vie au travail](http://www.Wikipédia.org/wiki/la_qualité_de_vie_au_travail). Date de consultation 13/04/2015, à 12 :09

² OLIVIER Hoeffel, panorama sur la qualité de vie au travail, N°01, tout savoir sur la qualité de vie au travail, juin 2010.P08.

³ FRANCOIS-Jean, Paulin, la qualité de vie au travail et santé, Lyon, APIRAFOCT 2014, p06.

⁴ La Fabrique de l'industrie, la qualité du travail et l'engagement des salariés, un levier négligé de la compétitivité, laboratoire d'idées, septembre 2014, p 02.

La qualité de vie se construit en permanence et s'envisage au cours d'une carrière professionnelle. Ses conditions de mise en œuvre peuvent varier selon les caractéristiques de l'entreprise. Elle est le résultat d'un ensemble de démarches, de règles, de pratiques construites au cours du temps à travers conflit, concertation, négociation, combinant dans des proportions variables le souci d'amélioration des conditions de travail et celui de l'efficacité.

Le résultat dépend finalement de la place qu'accorde au travail et à l'homme, l'ensemble des acteurs, mais plus particulièrement ceux qui assument le pouvoir dans l'entreprise. Elle est plus large que celle de conditions de travail, proche du bien-être au travail mentionné plus haut, tout en revêtant une dimension davantage collective.

La qualité de vie au travail doit être mesurée à l'aune de l'épanouissement personnel qu'elle est capable d'engendrer, depuis la conciliation des temps de vie, en passant par le développement des compétences, des capacités relationnelles, de la créativité ou de la connaissance de soi.

La qualité de vie est définie par l'**OMS** (Organisation Mondiale de la Santé) en 1994 comme étant : « la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lesquels il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. Il s'agit d'un large champ conceptuel, englobant de manière complexe la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation avec les spécificités de son environnement ».elle serait un concept composé de multiples facettes au-dessus des autres concepts. ¹

3. Les facteurs déterminants pour la qualité de vie au travail :

Même si le sens de cette notion varie selon les individus, leur statut, leur âge, leur genre, leur emploi, il est possible d'identifier un certain nombre de variables ou de facteurs-clés qui apparaissent déterminants pour la qualité de vie au travail, Telle que définie, la qualité de vie au travail s'articule autour de six grands éléments:

3.1. La qualité des relations sociales et de travail :

Reconnaissance du travail, respect, écoute, considération des collègues et de la hiérarchie, information, dialogue social et participation aux décisions.

¹ Olivier Hoeffel, Op.cit. P03.

3.2. La qualité du contenu du travail :

Autonomie, variété des tâches, degré de responsabilité.

3.3. La qualité de l'environnement physique du travail :

Sécurité, bruit, chaleur, éclairage, propreté, cadre spatial.

3.4. La qualité de l'organisation du travail :

Qualité de la prescription du travail, capacité d'appui de l'organisation dans la résolution des dysfonctionnements, démarches de progrès organisationnel, pénibilité, charge de travail, prévention des risques liés à l'organisation (troubles muscle squelettiques, risques psychosociaux).

3.5. Les possibilités de réalisation et de développement professionnel :

Rémunération, formation, validation des acquis, développement des compétences, sécurité des parcours professionnels.

3.6. La conciliation entre vie au travail et vie hors travail :

Rythme et horaires de travail, vie familiale, accès aux services, loisirs, transports...¹

4. Les différents principes pour atteindre les objectifs d'amélioration de la qualité de vie au travail :

Pour atteindre, dans la durée, les objectifs d'amélioration de la qualité de vie au travail, les principes suivants peuvent être retenus :

- Se poser simultanément la question de l'impact des solutions envisagées sur la performance et sur les personnes (santé, bien-être, développement professionnel, socialisation...).
- Impliquer les salariés et leurs représentants et en faire des acteurs de la construction des solutions proposées aux côtés des directions, de l'encadrement et des experts ;
- Appuyer les projets sur une connaissance précise de la réalité du travail et des caractéristiques des personnes (compétences, état de santé, aspirations, contraintes personnelles...).
- Faire de l'évolution de l'organisation du travail le primat de la conduite du changement.
- Favoriser par tous les moyens l'innovation participative.

¹ Michel Weil et Gilles Heude, **la qualité de vie au travail : l'affaire de chacun, le bien être de tous!** N01, améliorer la qualité de vie au travail : des pistes pour agir, numéro spécial, mai/juin, 2007.

- Se placer dans une perspective de long terme où les contraintes deviennent des opportunités de développement des personnes et des organisations.¹

5. Promouvoir la qualité de vie au travail :

Promouvoir la qualité de vie au travail, c'est :

- Un choix de société, qui implique les salariés et les dirigeants des entreprises, les partenaires sociaux, l'état et les collectivités territoriales à tous les niveaux.
- Analyser, comprendre le travail et agir pour le transformer.
- Encourager toutes les initiatives qui contribuent au développement des compétences, à l'évolution professionnelle et au bien-être au travail.
- Agir pour que le travail favorise l'épanouissement physique, psychique et intellectuel des individus.
- Faire que le travail soit un espace d'intégration y compris pour les moins aptes et les plus fragiles, et un espace de justice sociale.
- Faire que chacun trouve sa place au travail et que le travail garde sa place parmi les autres activités humaines.²

6. Programme de qualité de vie au travail :

Programme misant sur le respect de soi, la prise de décision, l'autocontrôle et la qualité des relations interpersonnelles dans l'environnement de travail. Son objectif premier est d'humaniser cet environnement par la mise en pratique du principe selon lequel les ressources humaines doivent être cultivées plutôt que seulement exploitées. En conséquence, on cherche à donner un sens au travail afin de favoriser le bien-être tant physique que psychologique des travailleurs. La qualité de vie au travail présuppose un équilibre entre les buts de l'organisation et les besoins des travailleurs.

7. Le lien entre la qualité de vie et la performance de l'entreprise :

Les liens entre qualité de vie au travail et performance de l'entreprise sont multiples. Premièrement, la qualité de vie au travail facilite le recrutement des employés dans l'entreprise. Alors que l'industrie peine à recruter des individus qualifiés, elle peut constituer un réel facteur d'attractivité pour les entreprises, notamment auprès des jeunes.

¹<http://www.agir-mag.com/bien-etre-se-sentir-bien-en-entreprise.html>. Date de consultation 16/02/2015, à 15:17.

²<http://www.pepite-sc.com/tag/qualite-de-vie-au-travail/>. Date de consultation 13/04/2015, à 12 :35.

Elle est également un facteur d'engagement⁵ pour les salariés. Il existe sur cet aspect une littérature scientifique foisonnante, tant aux Etats-Unis qu'en Europe. Il en ressort que des salariés engagés dans l'entreprise sont moins souvent absents, moins stressés, changent moins souvent de poste ou d'entreprise, fournissent plus d'efforts, font un travail de meilleure qualité et prennent plus d'initiatives.¹

II. La relation de travail :

1. La description du contexte et des acteurs des relations sociales :

Les relations sociales ou relations professionnelles, désignent l'ensemble des rapports qu'entretiennent l'État, les salariés et leurs représentants, les employeurs et leurs organisations. L'institutionnalisation de ces relations professionnelles a conduit certains auteurs parlés de système de relations professionnelles dont la vocation est de produire les règles indispensables au bon fonctionnement de l'action collective.

Dans un ouvrage de référence, intitulé *Industrial Relations System*, John T. Dunlop distingue deux types de règles : les règles de contenu et les règles de procédures.

Les règles de contenu définissent, par exemple, les normes de rémunération, de durée du travail, de licenciement alors que les règles de procédure précisent les modalités d'exercice des relations professionnelles comme celles relatives aux modes de représentation des salariés, à la négociation, à la résolution des conflits, etc.²

2. Définition et relation entre les membres des acteurs dans l'entreprise :

« La relation de travail est le lien légal entre les employeurs et les salariés. Elle existe quand une personne exerce une activité ou fournit des services sous certaines conditions et en échange d'une rémunération.

Les enjeux autour de la production de ces règles rappellent que les relations entre les acteurs (État, salariés, employeurs) peuvent être conflictuelles parce que leurs intérêts, leurs valeurs, leurs rôles ou leurs objectifs sont souvent contradictoires ou exclusifs l'un de l'autre.

C'est à travers la relation de travail, quelle qu'en soit la définition, que des droits et des obligations réciproques se créent entre le salarié et l'employeur. La relation de travail a été et reste le moyen majeur permettant aux travailleurs d'obtenir les droits et avantages liés à l'emploi dans les domaines du droit du travail et de la sécurité sociale. L'existence d'une

¹ Op.cit. Date de consultation 13/04/2015, à 12 :35.

²PATRICE Laroche, Les relations sociales en entreprise, Dunod, Paris, 2009, P07

relation de travail est la condition qui détermine l'application des dispositions de droit du travail et de sécurité sociale concernant les salariés. C'est un point de référence essentiel pour déterminer la nature et la portée des droits et des obligations des employeurs envers leurs salariés.

Ce point revêt une importance de plus en plus fondamentale compte tenu du nombre croissant des travailleurs dépendants qui ne sont pas suffisamment couverts en raison de l'un ou de plusieurs des facteurs suivants:

- Le champ d'application de la loi est trop restreint ou trop étroitement interprété.
- La loi est mal formulée ou formulée avec ambiguïté de sorte que sa portée n'est pas clairement définie.
- La relation de travail est déguisée.
- La relation de travail est objectivement ambiguë, faisant naître le doute sur son existence réelle.
- La relation de travail est avérée mais l'employeur n'est pas clairement identifié, les droits du travailleur ne sont pas clairement établis et on ignore à qui incombe la responsabilité du salarié.

3. Relations professionnelles :

Les relations professionnelles sont les relations qui s'établissent entre les salariés et leurs représentants, d'une part, les employeurs et leurs représentants de l'autre. L'état est également un acteur à part entière puisqu'il encadre le dialogue social. Les relations professionnelles s'inscrivent au niveau interprofessionnel, au niveau de la branche et au niveau de l'entreprise.

Donc on peut dire que dans l'examinassions des relations professionnelles, il s'agit de décrire les institutions représentatives du personnel, le rôle des syndicats et les pratiques en matière de discussion, de négociation et de conflit.¹

¹ [http://fr.wikipedia.org/wiki/les relations sociales/](http://fr.wikipedia.org/wiki/les_relations_sociales/), date de consultation 10/03/2015 à 15:06.

III. La santé au milieu de travail :

1. Historique :

A l'origine, pour essayer de lutter contre les fléaux et les maladies, les Hommes développèrent des méthodes et des connaissances dans le but de soulager ces maladies. Cette science prendra le nom de « Médecine ».

La science médicale est définie comme étant l'ensemble des connaissances scientifiques et des moyens mis en œuvre pour la prévention, la guérison ou le soulagement des maladies, blessures ou infirmités (Larousse 2003). Il s'agit des moyens permettant de préserver la santé.

Notre bref rappel historique des découvertes en matière de santé se base essentiellement sur les connaissances développées en Occident. Il ne faut pas oublier que des médecines anciennes ont aussi développé des techniques qui aujourd'hui encore permettent de soigner efficacement. Par exemple, la médecine Maya traditionnelle, fortement ritualisée, utilisait largement les plantes médicinales.

Le terme santé apparaît vers l'an 1000 av J.-C. Il dérive du vieil anglais Hoelth signifiant « être en sécurité » ou « globalité du corps ». Pour l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), la santé ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité, mais « représente un état de complet bien-être physique, mental et social ». Cette définition véhicule donc une vision multidimensionnelle de l'homme dont l'épanouissement dépend à la fois du corps, de l'esprit, de conditions de vie optimales et du respect des droits fondamentaux de l'Homme.

On retrouve le droit à la santé dans l'article 25 de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme qui nous affirme que : « Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et celui de sa famille ».¹

La santé au travail, concept apparu au début des années 1980, rejoint ainsi le concept de la « promotion de la santé au travail », apparu dans les années 1990. La médecine du travail fait partie de cet ensemble.²

¹ http://www.histoire.de.la.santé.fr/santé_au_travail.org. La date de consultation 13/04/2015, à 10 :55.

² http://fr.wikipedia.org/wiki/sant%C3%A9_au_travail=Pratiques_actuelles. La date de consultation 13/04/2015, à 12 :03.

2. La santé au travail, définition et objectifs :

Est une démarche interdisciplinaire, associant employés et employeurs, dans le but de créer un lieu de travail favorable à la santé et de lutter contre la discrimination salariale selon l'état de santé.

Cette démarche met en place des programmes de bien-être au travail axés sur l'individu (le travailleur). Elle associe les aspects environnementaux, sociaux, ergonomiques et organisationnels de l'activité professionnelle, avec les problèmes de santé individuels, familiaux et communautaires. Le travailleur est considéré dans sa globalité et non plus sous un angle purement médical.¹

La santé n'est pas l'absence de stress ou de maladie ; c'est un état de complet bien-être physique, mental et social, ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité, selon la définition donnée par l'organisation mondiale de la santé. Si santé égale bien-être, alors les entreprises ne peuvent limiter leur action aux risques psychosociaux. Celle-ci demeure indispensable, mais elle n'est qu'un élément d'un enjeu plus large, la valorisation du bien-être des salariés dans l'entreprise.

L'OMS précise que ; la santé constitue la mesure dans laquelle un individu ou un groupe est apte à réaliser ses aspirations et à satisfaire ses besoins, et d'autre part à s'adapter à son environnement et à le modifier.

Plus pragmatiquement, chacun reconnaît que la santé est influencée par de nombreux déterminants interdépendants : des facteurs individuels génétiques (hérédité) et biologiques (vieillesse), sociaux-économiques (activités professionnelles, revenus, logement, etc.) et culturels ; des facteurs environnementaux (chimiques, physiques, biologiques) ; des facteurs comportementaux (nutrition, activités physiques, tabagisme, etc.) ; l'accessibilité et la qualité des services de santé, etc. La combinaison de ces déterminants explique par exemple que les réactions à une même exposition (de substance toxique, de rayonnement, etc.) puissent varier énormément d'un individu à un autre.²

Le Comité mixte **OMS-OIT** en 1995, définit ainsi la Santé au travail qui s'articule autour de trois objectifs distincts :

¹http://fr.wikipedia.org/wiki/sant%C3%A9_au_travail=Pratiques_actuelles. La date de consultation 13/04/2015, à 12 :03.

² [http://www. Santé-environnement-travail.fr/minisite.php3](http://www.Santé-environnement-travail.fr/minisite.php3), date de consultation 25.03.2015 a 07h00.

1. Préservation et promotion de la santé du travailleur et de sa capacité de travail.
2. Amélioration du milieu de travail et du travail, qui doivent être rendus favorables à la sécurité et la santé.
3. Élaboration d'une organisation et d'une culture du travail qui développent la santé et la sécurité au travail. Cette culture s'exprime, en pratique, dans les systèmes de gestion, la politique en matière de gestion du personnel, les principes de participation, les politiques de formation, et la gestion de la qualité.¹

Un Programme exhaustif de santé et de sécurité au travail (PESST) comporte quatre éléments principaux :

1. La santé et la sécurité au travail (environnement de travail physique)
2. Le milieu de travail psychosocial (culture organisationnelle et organisation du travail)
3. La promotion de la santé au travail (mieux-être)
4. L'engagement de l'organisation au sein de la collectivité

Il faut noter que ces éléments ne constituent pas quatre zones distinctes. Ils se chevauchent et doivent être intégrés au sein du PESST, et non traités isolément. La santé mentale doit être intégrée dans chacune de ces catégories pour assurer l'efficacité des programmes de promotion de la santé mentale. Des programmes exhaustifs possèdent de multiples zones d'influence et intègrent une combinaison d'approches qui influencent et atteignent les employés à différents stades de préparation.²

Elle est une notion très évolutive puisqu'elle renvoie à la capacité de chaque personne de transgresser la norme pré établie, sans cesse en adaptation à son environnement.³

Elle comprend :

•La charge physique :

C'est les efforts physiques requis dépendent de deux facteurs, d'une part des efforts des divers muscles, pour effectuer des gestes ; c'est la charge dynamique.⁴

¹ Wikipedia, **au travail Pratiques actuelles** op.cit, La date de consultation 13/04/2015, à 12 :03.

² <http://www.cchst.com/oshansw/psychosocial/>. Date de consultation 15/04/2015, 13 :14.

³ EDOUARD Bidou, **les nouveaux paradigmes de la santé le bien-être à tout prix**, édition larcier, Belgique, 2008, p 55.

⁴ PERETTI Jean-Marie, **gestion des ressources humaines**, 15eme édition, Vuibert, Paris, 2008, p447.

•La charge mentale :

La définition de la charge mentale est difficile, car l'activité mentale est permanente, il faut déterminer à partir de quel niveau, pour tel type d'activité, il y a une charge ou une surcharge.

Il n'existe pas de méthode de mesure directe ou indirecte de la charge mentale d'une façon globale et objective malgré la diversité des études réalisées sur cette dernière, mais on peut la définir comme toute activité de travail qui implique une réflexion mentale ou moins complexe.¹

3. La santé mentale au travail :

Le milieu de travail peut avoir une incidence importante sur la santé, la sécurité et le mieux-être général d'une personne. Plus que jamais, la conception traditionnelle de la santé et sécurité au travail a fait place à une approche plus globale qui inclut le mieux-être total et la santé mentale des employés, que l'on désigne également sous le nom de santé et sécurité psychologiques.

La santé mentale au travail contient de l'information et des liens vers des ressources crédibles qui peuvent aider les milieux de travail à mieux comprendre et à cerner les problèmes de santé mentale au travail, à s'attaquer aux problèmes présents, à définir et à mettre en œuvre des stratégies efficaces de promotion de la santé mentale au travail, ainsi qu'à trouver des ressources et des outils de qualité sur un éventail de sujets connexes.²

Parmi les troubles mentaux les plus fréquemment observés en milieu de travail, on note les troubles anxieux et la dépression. Certaines personnes peuvent même songer au suicide. À ces problèmes s'ajoute l'épuisement professionnel ou « burnout », qui n'est pas encore reconnu en soi comme trouble mental en psychiatrie. C'est un problème complexe qui résulte de l'interaction entre la personne et son milieu de travail et de la présence de risques psychosociaux, tels que le stress, la surcharge de travail, le manque d'autonomie, de soutien, de reconnaissance, etc. L'épuisement professionnel peut se traduire par de multiples symptômes physiques (fatigue, problèmes digestifs, maux de tête, maux de dos, insomnie, perte de poids, etc.), psychologiques (irritabilité, diminution de l'estime de soi, anxiété,

¹ PERETTI Jean-Marie, ibid. P448.

²http://www.msss.gouv.qc.ca/sujet/prob_santé/santé_mental/index.php ? La date de consultation 22/04/2015, à 15 :23.

colère, difficultés de communication, etc.) ou intellectuels (difficultés de concentration, perte de mémoire, problèmes de jugement, etc.) pouvant mener à l'incapacité à travailler.¹

4. Les causes influençant sur la santé mentale au travail :

Plusieurs facteurs peuvent être à l'origine des problèmes de santé mentale liés au travail. Certains facteurs sociaux sont en cause. Les conditions socioéconomiques ont un impact sur le monde du travail : la mondialisation de l'économie, par exemple, qui accentue la concurrence entre les entreprises, ou les valeurs d'une société, comme la performance et l'individualisme, qui influencent tant les individus que les organisations de travail. Des facteurs individuels ont également un impact : les difficultés personnelles et familiales ainsi que les problèmes financiers ont des effets sur la vie au travail.

D'autres facteurs, plus récemment mis en évidence, ont également un effet majeur sur la santé mentale : il s'agit de facteurs relatifs au travail lui-même, principalement l'organisation du travail et les rapports sociaux qui prévalent dans le milieu de travail. La surcharge de travail, la faible reconnaissance, les relations pauvres ou tendues en milieu de travail (incluant le harcèlement psychologique), le manque de participation aux décisions et une circulation déficiente de l'information sont autant de facteurs qui menacent la santé mentale des personnes dans leur milieu de travail.²

5. Harcèlement moral et sexuel :

5.1 Le harcèlement moral au travail :

Est un comportement qui a pour objet ou comme effet de porter atteinte à la personne en tant que telle (sa personnalité, sa dignité ou son intégrité physique), de mettre en péril l'emploi de cette personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Selon **Christoph Dejours**, le harcèlement moral est une forme clinique de l'aliénation sociale dans le travail résultat de contraire physique exercée de l'extérieur sur un sujet par l'organisation de travail, le mode de gestion et d'évaluation ou de direction de l'entreprise.

¹ <http://www. Bien-être au travail>, date de consultation 28.05.2015 à 14h54

² http://www. msss.gouv.qc.ca/sujet/prob_santé/santé_mental/index.php ? La date de consultation 22/04/2015, à 15 :23.

Pour **Marie-France HIRIGOYEN**, la notion recouvre toute conduite abusive se manifeste notamment par des comportements, des paroles, des actes, des gestes, des écrits, pouvant porter atteintes à la personnalité, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne afin de mettre en péril l'emploi de celui-ci le climat de travail.¹

5.2 Le harcèlement sexuel au travail :

Désigne toutes les formes de comportement verbal, non verbal ou corporel de nature sexuelle dont celui qui s'en rend coupable sait ou devrait savoir qu'il affecte la dignité de femmes et d'hommes.²

6. Les facteurs déterminants de santé :

- Les facteurs sanitaires :

Ils concernent à la fois ce qui se rapporte au système de santé lui-même, l'organisation du système de soins, l'état des connaissances médicales, les possibilités d'application (personnels et équipements), l'accès aux soins et ce qui concerne l'individu lui-même, en terme de facteurs biologiques, tels que les facteurs génétiques, physiologiques, physiques et psychiques.

- Les facteurs politiques :

Il s'agit de la planification économique et sociale, de la législation sanitaire, des aides internationales par exemple.

- Les facteurs socio-économiques :

Ils concernent l'habitat, l'urbanisation et l'aménagement rural, les modes de vie, la situation de l'emploi, les modes de consommation, les loisirs, etc.

- Les facteurs psychoculturels :

Au nombre desquels on peut citer la scolarisation, la mentalité des populations devant les problèmes sanitaires, les coutumes, croyances et traditions en matière de santé.

- Les facteurs démographiques :

Dont la répartition des populations par âge, la politique gouvernementale de planification familiale, la concentration urbaine et la dissémination rurale, les migrations, etc.

¹ RAVISY Philippe, **le harcèlement Moral**, édition Dalloz, paris, 2000, p29.

² [http://www. **Bien-être au travail**](http://www.Bien-être_au_travail), date de consultation 28.05.2015 à 14h54

- Les facteurs géographiques :

Tels que les richesses naturelles, le climat et les communications.

7. La santé et la sécurité des travailleurs :

Les normes de l'OIT (organisation internationale de travail) sur la sécurité et la santé au travail, fournissent aux gouvernements, aux employeurs et aux travailleurs les moyens indispensables pour élaborer de telles méthodes, et prévoir un maximum de sécurité au travail. L'OIT a adopté un plan d'action en matière de sécurité et de santé au travail, qui prévoit l'introduction d'une culture préventive dans ce domaine, la promotion et le développement d'instruments pertinents ainsi qu'une assistance technique.

L'étude de la santé et la sécurité des travailleurs est une discipline très large qui recouvre de nombreux domaines spécialisés. Dans son sens le plus général, elle doit viser à:

- promouvoir et maintenir le plus haut degré possible de bien-être physique, mental et social des travailleurs dans tous les métiers.
- prévenir les effets néfastes sur la santé des travailleurs dus à leurs conditions de travail.
- protéger les travailleurs contre les dangers qui menacent leur santé.
- placer et maintenir les travailleurs dans un environnement de travail adapté à leurs besoins physiques et mentaux.
- adapter le travail aux hommes.

En d'autres termes, la santé et la sécurité des travailleurs visent tous les aspects du bien-être social, psychique et physique des travailleurs.

Pour garantir la sécurité et la santé des travailleurs, il faut que les employeurs comme les salariés collaborent et participent à des programmes de santé et de sécurité, touchant à la médecine du travail, à l'hygiène industrielle, à la toxicologie, à la formation, à la sécurité des machines, à l'ergonomie, à la psychologie, etc.¹

8. Le médecin du travail :

Conseille l'employeur, les salariés et leurs représentants, en matière de prévention des risques professionnels. Il est employé par les entreprises les plus importantes (SCE de Santé

¹ http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/fr/osh/intro/introduc.htm=VI. La date de consultation 11/03/2015, à 16 :25.

de Santé au Travail dits autonomes), mais pour la majorité des entreprises il travaille dans un SCE de Santé au Travail interentreprises. Sa mission principale est la surveillance médicale du personnel en vue de la détermination de l'aptitude médicale au poste de travail. Il doit consacrer un tiers de son temps à des actions en milieu de travail.¹

9. La loi 88-07 du 26 Janvier relative à l'Hygiène, à la Sécurité et à la Médecine du travail :

Requiert pour son application la contribution de l'ensemble des partenaires concernés par la prévention des risques en entreprise c'est-à-dire l'adhésion des employeurs et des travailleurs. Elle précise les voies et moyens destinés à assurer la protection sanitaire sur les lieux de travail et définit les règles générales en matière d'hygiène, de sécurité, de médecine du travail, de formation et d'information, d'organisation de la prévention, de financement et de contrôle des activités et les sanctions en cas de non observation de la législation. La médecine du travail a une fonction essentiellement préventive et accessoirement curative.²

Les dispositions de la présente loi sont applicables à tout organisme employeur, quel que soit le secteur d'activité auquel il appartient.

Cette loi précise que :

- L'organisme employeur est tenu d'assurer l'hygiène et la sécurité aux travailleurs.
- La médecine du travail constitue une obligation. Elle est à la charge de celui-ci.
- Tous les travailleurs sont soumis à des examens médicaux obligatoires.

Les représentants des travailleurs sont obligatoirement associés aux décisions relatives aux activités de médecine du travail au sein de l'entreprise.

De par les dispositions de cette loi, l'hygiène et la sécurité en milieu de travail sont assurées par l'employeur (article 3).

« L'organisme employeur est tenu d'assurer l'hygiène et la sécurité au travail ».

Il en est même pour la médecine du travail (article 13).

« La médecine du travail constitue une obligation de l'organisme employeur. Elle est à la charge de celui-ci ».

¹http://fr.wikipedia.org/sant%C3%A9_et_s%C3%A9curit%C3%A9_au_travail=Acteurs_hors_des_entreprises. La date de consultation 22/04/2015, à 13 :45.

²BENFLIS Ali, projet de profil national de santé et sécurité au travail, Alger le 04 chaoual 1423 au 07 décembre 2002, p 05.

A ce titre, la médecine du travail a pour but, entre autres :

- De prévenir et protéger les travailleurs des risques pouvant engendrer des accidents du travail ou des maladies professionnelles et de tout dommage causé à leur santé.
- D'identifier et surveiller tous les facteurs qui, sur les lieux de travail, peuvent affecter la santé des travailleurs.
- De placer et maintenir les travailleurs dans un emploi convenant à leurs aptitudes physiologique et psychologique, et en règle générale, adapter le travail à l'homme et chaque homme à sa tâche.
- De réduire les cas l'invalidité et assurer une prolongation de la vie active des travailleurs.
- D'organiser les soins d'urgence aux travailleurs, la prise en charge des traitements ambulatoire et le traitement des maladies professionnelles.¹

10. Les accidents de travail :

Les accidents de travail, ont existé depuis l'existence du travail. Cependant, la protection des travailleurs contre ce risque n'a été garantie, par les organismes spécialisés qu'après plusieurs mouvements ouvriers. Ainsi, les premières formes de protection sociale seront des créations ouvrières. Autrement dit, la nécessité de dépasser les limites du salaire a partir de la conscience, d'une même situation devant les risques (accident de travail) a permis l'avènement d'un mécanisme de solidarité.²

11. Les effets des accidents du travail :

11.1 Sur le fonctionnement de l'entreprise :

Si l'accident, est un énorme problème pour le monde salariale, il est aussi de grande répercutions pour l'entreprise, car il peut perturber toute l'organisation de l'entreprise :

1. L'accident est la cause principale de l'absentéisme, mais aussi des arrêts de travail.
2. Une augmentation de turnover.
3. Un salaire qui subit d'un accident au travail, va avoir tendance à vouloir quitter son emploi, pour un autre, le turnover est alors une conséquence attendu, car les salariés accidenté, vont s'ils le peuvent a quitter l'entreprise pour une autre.
 - Des difficultés, pour remplacer le personnel ou a recruter de nouveaux employés.
 - Une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons.

¹ Direction des relations de travail, séminaire d'information sur le thème « **la sécurité des salaires : une valeur ajoutée pour l'entreprise** », hôtel Sofitel en Algérie, lundi 15 décembre 2008, p06.

² Magniadas J, **Histoire de la sécurité sociale, conférence présentée le09 octobre 2003, a la confédération générale des travailleurs(CGT)**, p.02, In, www, hs,cgt,Fr.cate de consultation 15.05.2015 a 15h30.

- Une démotivation, une baisse de créativité.
- Une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance du travail.
- Des atteintes à l'image de l'entreprise.¹

Enfin, c'est toujours une déclaration auprès des organismes sociaux, laquelle sera éventuellement suivie d'une enquête et d'une mise en cause de sa responsabilité en cas de non-respect des normes de sécurité, donnant lieu alors au paiement de dommages intérêts, au profit de la victime ou de ses ayant droit.

11.2. Sur le salarié :

C'est avant toute autre chose, obligation d'informer son employeur, puis être un intérêt du travail. Donc le versement d'indemnités journalières peut être enfin un handicap, plus important qui donnera lieu au versement d'une rente, ou imposera une rééducation.²

Pour prévenir les accidents de travail, il faut prendre des mesures de protection individuelle et collective. Les salariés doivent, également être informés sur les risques de leurs travaux et la manière de réagir, lorsque l'accident a lieu. Des stages de formation spécialisés existent dans certaines entreprises.

En Algérie, une loi était entre 1898-1938 sur le risque couru par l'employeur contre lequel il s'assurait en tout ou partie. Cette législation a plusieurs objectifs : prévenir, réparer, rééduquer et reclasser.

La loi 1966, les risques professionnels étaient soumis au régime de droit commun de responsabilité, basée sur la notion de faute, celle de la responsabilité individuelle de l'employeur, qui pouvait s'ils veulent s'assurer auprès d'une compagnie d'assurance, la conséquence dommageable d'un accident de travail ou des maladies dues au travail, donnaient lien de causalité à une faute de l'employeur ou de ses préposés.

La loi 85 du 16 février 1985, relative à la protection et à la promotion de la santé : elle vise à la protection de la vie de l'homme, contre les maladies et les risques ainsi que l'amélioration des conditions de la vie et du travail.³

¹ [http://www. Avis-droit-social.net/accident travail.php](http://www.Avis-droit-social.net/accident_travail.php), date de consultation 04.03.2015 à 08h15.

² MICHEL buhl, ANGOLO Castelletta, accident de travail, maladie professionnelle, 2eme édition, DELMAS, paris, 2004.P09

³ BELLOULA T, la réparation des accidents du travail et maladie professionnelles, édition Dahar, 1993, p 101.

❖ Le bien-être au travail, déterminants et conséquences :¹

De ce model, **Danna** et **Griffin** retient quartes axes de travail :

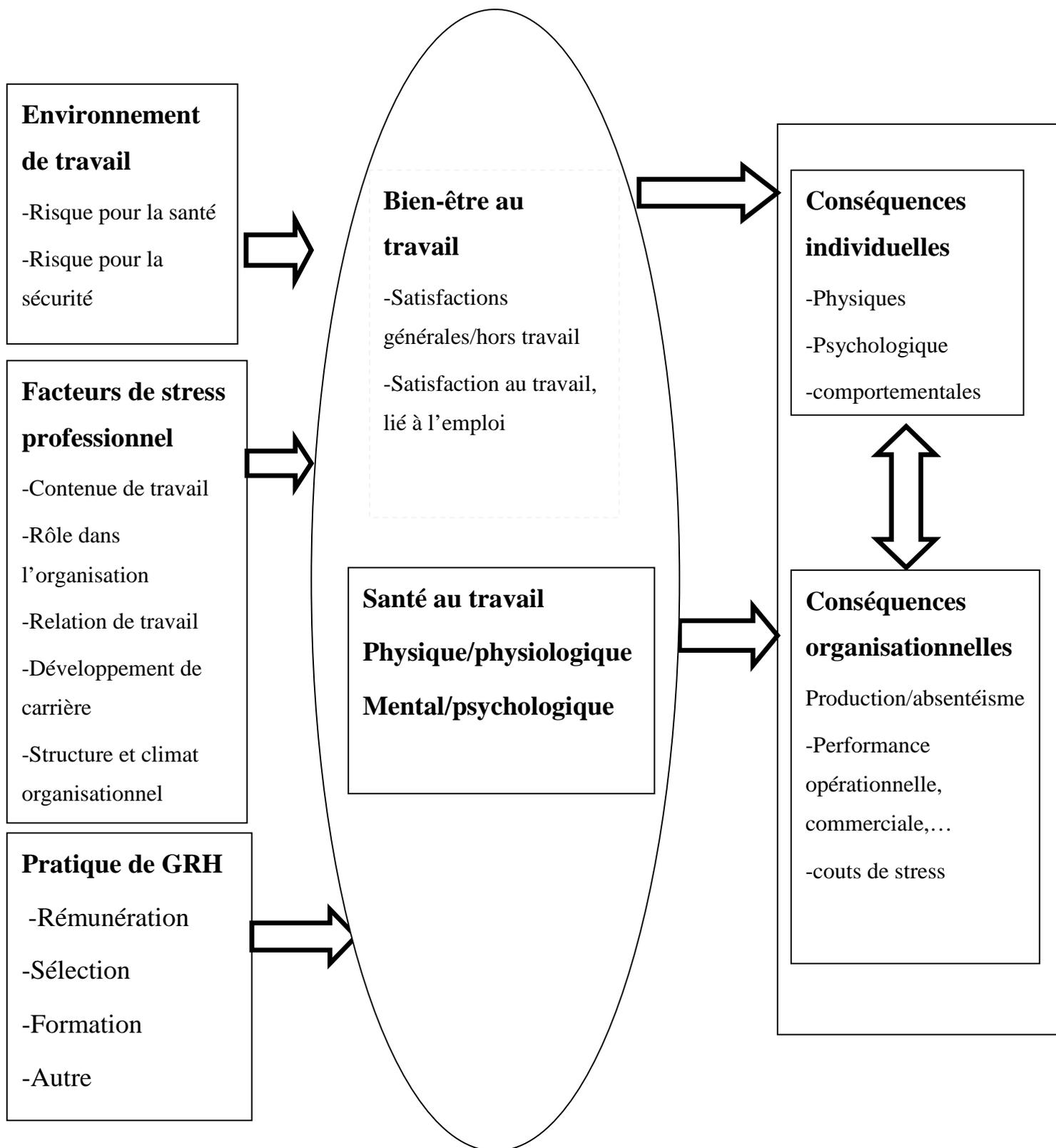
Premièrement la notion de bien-être qui est une notion lus large elle réfère a la santé mentale et physique. Conformément a la figure au dessus ; on identifie trois catégories d'antécédente de bien-être au travail.

D'abord, les facteurs de risquas pour la santé et la sécurité du travailleur, objet d'attention traditionnel de la législation sue la protection du travail ; de l'ergonomie et de la médecine du travail. Ensuite **Danna** et **Griffin** mettent l'accent sur l'existence de variables individuelles liées principalement aux traits de personnalité, qui exercent une influence de fond sur le vécu de bien-être d'un individu. Enfin, s'appuyant sur la vaste littérature existante dans le domaine du stress, les acteurs relèvent une série de facteurs organisationnels, liés a la conception des postes de travail, a la définition des rôles, a la gestion des carrières, au climat relationnel, a la structure et a la lecture de l'organisation, a l'articulation entre vies professionnelle et privée qui ont été démontrés comme affectant le bien-être .conformément a l'approche traditionnelle du stress par **Lazarus** et **Folkman**, ces facteurs peuvent être autant des caractéristiques objective de l'environnement de travail que des perceptions de cet environnement par les individus eux-mêmes, processus perceptifs forcement subjectifs. Enfin, les acteurs distinguent deux niveaux de conséquences du bien-être au travail. D'abord, à un niveau individuel, les conséquences du bien-être seraient d'ordre physique (Exemple : qualité de sommeil), psychologique (exemple : épanouissement), et comportementale (Exemple : départ de l'entreprise, performance de l'entreprise).

Au second niveau, ils important d'analyser les effets du bien-être sur la performance globale de l'organisation, effets qui ont jusqu'à présent été cernés a travers les couts divers (absentéisme, baisse de production,...) engendrés par un manque de bien- être.

¹ NATHALIE Delobbe, op.cit. , P08.

Figure N° 01 : Le bien-être au travail, déterminants et conséquences :¹



¹ NATHALIE Delobbe, op.cit. , P08.

Conclusion du chapitre :

Le bien-être au travail constitue un réel problème pour les travailleurs et les organisations qui les emploient, à mesure que les organisations et l'environnement de travail se transforment. La nature des problèmes de mal-être rencontrés par les employeurs évolue aussi. Il est important que les problèmes de bien-être dans l'organisation soient étudiés. Outre il est important non seulement de détecter les problèmes de mal-être et de les gérer, mais aussi de promouvoir des conditions de travail saines qui se concentrent sur la santé, la qualité de vie et les relations socioprofessionnelles, le travail lui-même est une activité valorisante pour les salariés pour autant qu'il ait lieu dans un environnement sain et favorable au développement d'une personne et leurs santé (moral et physique).

Chapitre I :

présentation de l'organisme d'accueil

Partie 2:

Partie pratique

Chapitre III : Présentation de l'organisme d'accueil :**1. Historique :****a)- Présentation L'entreprise mère (SONITEX) :**

La SONITEX a été créée par ordonnance n° 66-128 du 21/07/1966, elle fait parti des premières à mettre en application le système de gestion socialiste en 1977. Pour ce faire, la société nationale des industries textiles a mis en place un réseau dense d'unités de production et de commercialisation.¹

La société a pris une dimension telle qu'elle ne peut plus gérer par sa seule direction ; c'est alors que les pouvoirs publics ont entamé des réformes au sein de l'entreprise mère en 1983, ces réformes ont donné plusieurs entreprises qui sont :

- INDITEX
- ECOTEX
- ELATEX
- SOITEX
- DISTRITEX
- COTITEX

Au terme de la deuxième réforme économique du 07 1986, la COTITEX donne naissance à quatre entreprises qui sont :

- COTITEX de Batna.
- COTITEX de Sebdou.
- COTITEX de Draa Ben Khedda.
- COTITEX de Laghouat.

b)- Présentation de l'organisme d'accueil (AL.CO.VEL) :

Le complexe velours d'Akbou est inscrit comme projet au deuxième plan quadriennal signé le 31/09/1977 entre la SONITEX et l'association Sybertra le Peigné de Belgique. L'individualisation du projet est intervenue le 15/05/1978 et la mise en vigueur du projet le 25/09/1978 et les travaux de réalisation sont débutés le 11/1978, par contre la réception définitive est le 07/11/1984 et la date de la mise du complexe au régime de croisière dont la période est établit jusqu'à 1985.

¹ Document interne de l'entreprise.

A partir du 28/01/1998 le complexe velours d'Akbou, unité de Laghouat est transformé en S.P A. au capital de 1 500 000 000,00 DA dénommé « Algérienne des cotonnades et velours », AL.CO.VEL par abréviation.

C)- Données générales :

Le complexe est situé à environ 7 km du chef lieu de la daïra d'Akbou et à 70 km du chef lieu de la wilaya de Bejaia. Sa superficie est de 158 400 m² dont 62 340 m² couverte. Son effectif total est de 898 dont :

Le complexe est l'unique en son genre dans le tiers monde et le quatrième dans le monde. Il se compose d'un pavillon administratif, trois magasins de produits chimiques, pièces de rechanges, marchandises et trois ateliers de filature, tissage, finissage et un bloc de services généraux et un centre de formation et d'orientation. Sa capacité de production est de 05 millions de mètres linéaires de velours par année.

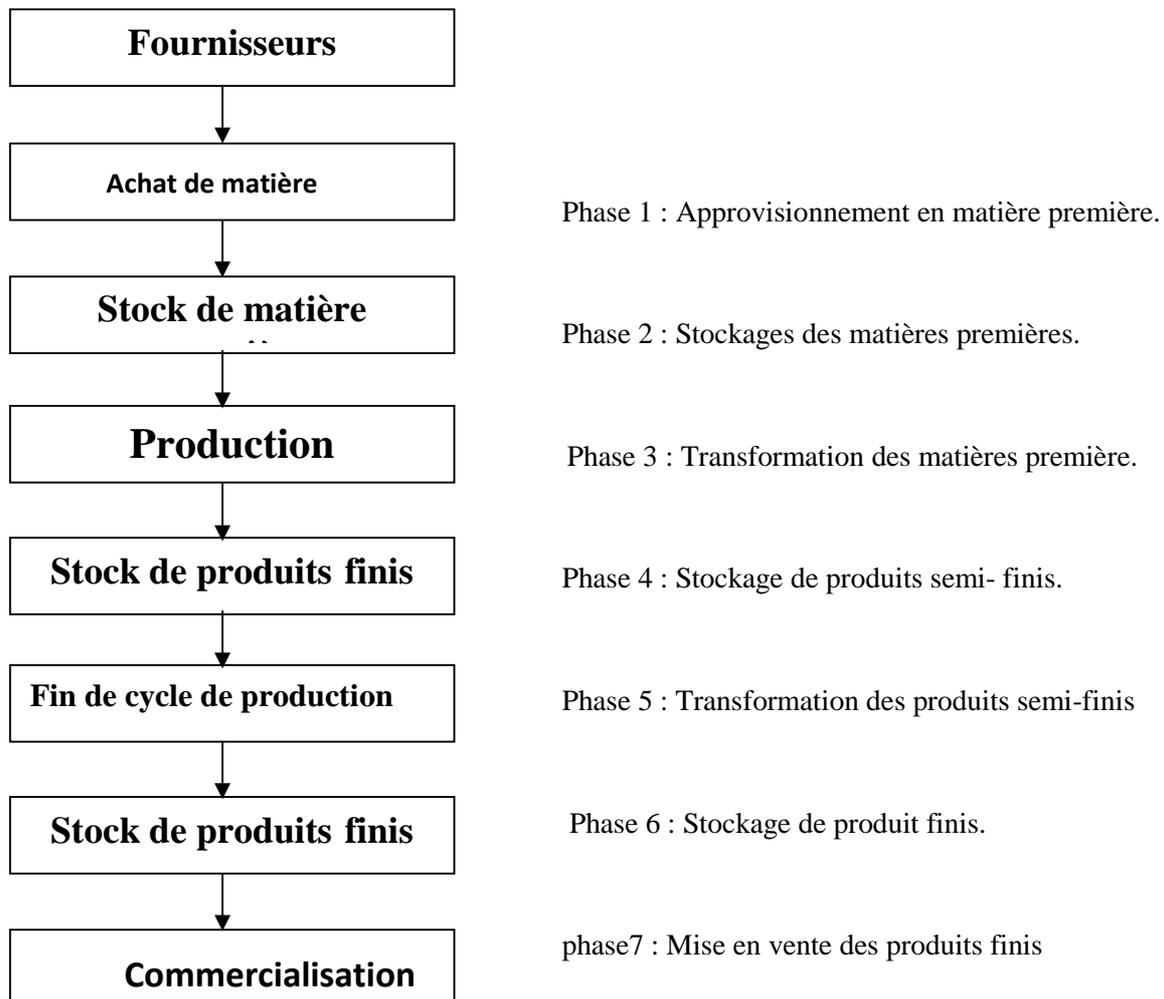
2. Nature juridique de l'entreprise :

AL.CO.VEL est une société par action (SPA) à caractère industrielle et commercial.

a)- Commerciale : Une fois les matières premières transformées en produits finis, l'entreprise procède à leur commercialisation après avoir déterminé leur prix.

b)- Industrielle : elle achète des matières premières et fourniture qu'elle transforme en produits finis.

c)- Prestation de services : outre la transformation et la commercialisation l'entreprise réalise aussi des prestations de services où elle reçoit des matières premières comme le tissu pour le traitement (teinture) et le coton et l'acrylique pour sa transformation en file.

D)- Processus de réalisation des produits finis au niveau du complexe :**3. Organisation administrative du complexe :****a)- Direction du complexe :**

La direction du complexe est assuré par un directeur (PDG) elle constituer par un secrétariat, service hygiène et sécurité formé par une section prévention, section protection incendie et par une section gardiennage.

b- Direction administration et finance :➤ **Sous direction des ressources humaines :**

Elle regroupe le service de personnel, le service social, le service des moyens généraux et le centre de formation.

- Service du personnel : Il gère la paie, les carrières et il est subdivisés en section (section paie, section gestion des carrières et section administrative).
- Service social : Il regroupe les sections des œuvres sociaux (cantine et coopérative, cité d'hébergement), de médecines sociales et la section cultures et loisirs.
- Service des moyens généraux : Il a pour mission essentielle la gestion des services généraux à savoir l'approvisionnement du complexe en matières et fournitures de bureau, en produits d'entretien et il responsable des réparations et de l'entretien des bâtiments. Il est constitué par trois sections (section générale, section assurance, section transports du personnel).

➤ **Sous direction finance et comptabilité :**

Elle a pour mission la gestion financière et comptable du complexe, elle est constituée de :

- Service de la comptabilité générale : il est chargé de la saisie des différentes dépenses, recettes et de la fiscalité. Il regroupe une section trésorerie, une section des opérations divers et d'une section fiscalité.
- Service de la comptabilité analytique : Il a pour mission l'établissement des coûts de production et prix de revient, il est chargé aussi de l'établissement des inventaires comptable et physique de fin d'année et ce en collaboration avec la sous direction approvisionnement et commerciale. Ce service gère les opérations énumérées ci-dessus grâce à l'existence d'une section de comptabilité analytique et d'une section de comptabilité matière.

c)- Direction commerciale et approvisionnement :

➤ **Sous direction des approvisionnements :**

Elle regroupe deux services à savoir :

- Service gestion des stocks : Il assure la gestion des magasins matières Premières, produits chimiques et magasin pièces de rechanges.
- Service achat : Il regroupe deux sections achat locaux et achat extérieur.

➤ **Sous direction commerciale :**

- Service commercial: C'est un service constitué par la section magasin et expédition des produits finis, une section des ventes et une section de marketing.

d)- Direction production et maintenance :**➤ Sous direction technique :**

Elle joue un rôle très important au niveau du complexe, elle est le régulateur de la production et elle agit par l'intermédiaire d'un département contrôle de qualité et d'un service de programmation.

- Service contrôle de qualité : C'est une structure qui agit directement sur la production, elle possède des sous structures au niveau de la ligne technologique par l'intermédiaire des sections contrôle de qualité filature, contrôle de qualité tissage et contrôle de qualité finissage.
- Service programmation : Il fait la programmation des articles par métrage et par colorie et le calcul des taux de réalisation par rapport aux objectifs fixés.

➤ Sous direction recherche et développement :

Elle a pour mission la recherche de nouveaux produits, suivi les projets d'investissements ainsi que la réorganisation.

4. Processus de production au niveau du complexe :

- Matière première utilisée : Les principales matières premières utilisées dans la fabrication du velours sont : le coton, l'acrylique, le Polyester, divers produits chimiques et colorants, outre ces matières le complexe utilise d'autres a savoir l'eau, gaz naturel, énergie électrique, carburant, lubrifiant, pièces de rechanges....etc.

- Différentes étapes de production :

a-Filature : Elle est divisée en trois lignes de fabrication :

-Ligne cardée.

-Ligne peignée.

-Ligne d'acrylique.

Au niveau de ces lignes la matière première subit les traitements suivants :

- Battage : la matière première (coton / acrylique) ouvraison de balles et subit des traitements et de nettoyage.
- Cardage : cette phase a pour rôle de complimenter le nettoyage,

Démêlent et parcellisent les flocons pour former un ruban cardé.

- Réunissage : les rubans de carde sont réunis en nappe de 20.
- Peignage : les nappes homogènes subissent un nettoyage et la suppression des fibres courtes.
- Etirage : le ruban qui sort du réunissage subit un affinage par doublage et par étirage pour donner un ruban régulier.
- Filage : les rubans obtenus subissent une série des opérations (étirage, torsion) pour obtenir du fil avec un diamètre voulu.
- Bobinage : Après avoir obtenu des fuseaux, les fils sont soumis à d'autres traitements de finissage ensuite ils sont bobinés pour permettre une meilleure manutention et un meilleur stockage.

b) Tissage : L'atelier de tissage est composé de deux salles :

- Salle de velours trame.
- Salle de velours chaîne.

Au niveau du tissage la fabrication du velours passe par trois opérations

- Ourdissage : l'ourdissage a pour but d'enrouler les files de chaînes sous une même tension et parallèlement entre eux et selon un ordre déterminé
- Encollage : Dans cette phase les files sont enduites de colle de façon à le rendre souple, glissant et résistant.
- Réunissage : Cette opération concerne les files retords, elle consiste à réunir autant d'ensouples d'ourdissage direct pour obtenir une ensouple de tissage désirée.
- Ensouplage : Son but est d'assembler autant de sections de files pour une ensouple de tissage.
- Rentrage : Elle consiste à introduire les files de chaîne dans les lamelles de casse chaîne, dans les lis et dans les dents de peignés.
- Canetage : Son rôle consiste à rouler sur des canettes qui sont destinées à alimenter la trame.

c) **Finissage** : Il est constitué de trois services :

- Préparation coupe.
- Blanchiment et teinture.
- Apprêts.
- Préparation coupe : Cette phase procède à la coupe du tissu au lavage et le flamage.
- Blanchiment et teinture : Elle consiste à laver, teindre et à blanchir le tissu.
- Apprêts :
 - Apprêts trame chimique pour traiter le tissu d'habillement.
 - Apprêts trame mécanique pour le brossage du tissu.
 - Apprêts trame chaîne pour traiter les articles de chaîne.
 - Apprêts trame acrylique et jacquard.

Chapitre II: Analyse et interprétation des résultats

Dans ce chapitre est consacrée pour l'analyse et l'interprétation des données collectées, on commençant par l'analyse des données personnelles, puis l'analyse des autres tableaux constituant notre questionnaire, afin de vérifier les hypothèses.

1. Les caractéristiques de la population d'étude :

Cet axe consiste à identifier les éléments concernant le personnel dans l'organisation, a savoir, l'âge, le sexe, la situation matrimoniale, le niveau d'étude, la nature de sans travail, le statut professionnel, l'expérience ou l'ancienneté, le degré de la satisfaction au travail.

Tableau n° 01 : Répartition de l'effectif selon le sexe :

Sexe	Fréquences	Pourcentages
Masculin	33	66%
Féminin	17	34%
Total	50	100%

Lecture de tableau :

A travers notre étude et notre échantillon, nous avons eue un taux de réponse de 66 % de la part des hommes et seulement 34% de la part des femmes.

Nous pouvons dire que la plupart des salariés sont des hommes et peu de femmes, ce qu'explique la nature des différentes tâches au sein de l'entreprise, qui nécessite un effort physique (atelier de la production, maintenance,...etc.), par les femmes qui occupent des tâches plus administratives (les services...etc.).

Tableau n° 02 : Répartition de l'effectif selon les catégories d'âge :

Catégories d'âges	Fréquences	Pourcentages
(20-29)	12	24%
(30-39)	17	34%
(40-49)	08	16%
(50 et plus)	13	26%
Total	50	100%

Lecture de tableau :

Les données recueillies dans ce tableau, nous montre que le pourcentage de 40-49 ans est de 16%, alors que celui de 20-29ans est de 24%, et pour ce qui de personne âgé de 50ans et plus ils sont pareille avec 26%, enfin pour les 30-39 ans on retrouve 34%. Et ce bien évident en relation avec le nombre de personnes qui ont répondu a notre questionnaire.

Cependant, nous pouvons souligner que l'âge moyen du personnel ALCOVEL se varie entre les deux catégories d'âge 30-50 ans et plus, ce qui veut dire que la population de cette entreprise est jeune, mais le complexe doit plus gérer la carrière de ses salariés pour assurer la relève, surtout avec les retraités qui doivent toujours être pris en considération.

Tableau n° 03 : Répartition de l'effectif selon la situation**matrimoniale :**

Situation matrimoniale	Fréquences	Pourcentages
Marié	35	70%
Célibataire	15	30%
Divorcé	00	00%
Veuf(Ve)	00	00%
Total	50	100%

Lecture de tableau :

La situation matrimoniale de notre échantillon se répartie en quatre catégories : 70% d'entre eux sont mariés (e), 30% sont célibataires par contre aucune situation de divorce ou de veuf (Ve).

Tableau n° 04 : Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction :

Niveau d'instruction	Fréquences	Pourcentage
Illettré	02	04%
Primaire	07	14%
Moyen	11	22%
Secondaire	16	32%
Universitaire et plus	14	28%
Total	50	100%

Lecture de tableau :

Pour ce qui de niveau d'instruction, 32% employés ont un niveau secondaire, par contre 28% ont un niveau universitaire et plus, 22% ont un niveau moyen, et seulement 14% ont un niveau primaire, et deux enquêtés soit 4% ont illettrés.

D'après notre enquête on a observé et remarquer que cette entreprise ne base pas vraiment sur le niveau d'étude des salariés surtout ce qui concerne les exécutants une formation simple suffisant pour occupé un poste de travail par ce que ces postes demande beaucoup plus le physique que le niveau d'étude, mais pour les postes administratifs là il y a des exigences par exemple le niveau universitaire, surtout la haut hiérarchie (le directeur, les techniciens, le médecin de travail...etc.). D'après les affiches que on a vue dans les tableaux d'affichages on a constaté que cette entreprise recrute beaucoup les personnes qui ont les niveaux bas car ils ont besoins de ces derniers plus que les autres et ça explique que le taux des employés qui travaillent dans les ateliers sont plus élevé par rapport aux d'autres catégories.

Tableau n°05 : Répartition de l'effectif selon la relation de travail :

Relation de travail	Fréquences	Pourcentages
Permanent	30	60%
Contractuel	20	40%
Total	50	100%

Lecture de tableau :

La lecture de ce tableau nous montre qu'il y a un taux de 60% de personnes qui travaillent en permanence dans le complexe ALCOVEL, et 40% sont contractuels.

A travers cette enquête on constate que le taux des permanents est élevé aux côtés des contractuels, car cette entreprise passe des moments difficiles surtout dans le côté financier, car pour ça cette entreprise ne recrute pas actuellement, ainsi la raison qui pousse ces permanents à travailler plus de dix ans, car ils n'ont pas trouvé de travail ailleurs de cette entreprise qui change leurs situations.

Tableau n° 06 : Répartition de l'effectif selon statut professionnel :

Statut professionnel	Fréquences	Pourcentages
Cadre	07	14%
Agent de maîtrise	13	26%
Agent d'exécution	30	60%
Total	50	100%

Lecture de tableau :

Dans ce tableau, nous avons la nature des postes occupés. Au premier lieu, nous avons la catégorie d'exécution dont on a 60%. Deuxièmement, nous avons la catégorie maîtrise avec 26%. Troisièmement, nous avons les cadres avec 14%.

Donc la majorité des enquêtés sont des agents de maîtrise ainsi que des exécutants qui sont les plus exposés aux risques et maladies professionnelles et ça est lié à la nature des postes occupés, contrairement aux cadres qui sont plus motivés et moins exposés aux risques et aux accidents de travail par rapport à ceux qui travaillent dans les ateliers.

Tableau n°07 : Répartition de l'effectif selon l'ancienneté professionnelle :

Expérience professionnelle	Fréquences	Pourcentages
(1ans-5ans)	22	44%
(5ans-10ans)	03	6%
(10ans-14ans)	06	12%
(15 ans et plus)	19	38%
Total	50	100%

Lecture de tableau :

Ce tableau, représente l'ensemble des années de service (ancienneté). Dans cette optique, nous avons de 5-10ans d'ancienneté un taux de 6%. En second lieu, nous avons 12% de taux pour ceux qui ont entre 10-14ans d'ancienneté. En troisième lieu, 38% pour qui ont entre 15 ans et plus de service, et enfin, nous avons 44% pour ceux qui ont de 1-5 ans de service.

D'prés cette lecture on remarque que la population étudié se caractérise par l'expérience et le savoir-faire des employés d'ALCOVEL dans l'exécution de leurs taches, car la maitrise et l'ancienneté ces les facteurs essentielles dans la performance de l'entreprise et être en concurrence avec d'autres entreprises.

2. Analyse des données et interprétation des résultats de la première

hypothèse :

Tableau n°08 : selon le statut professionnel sur l'avis des salariés sur le bien-être au travail :

le BE dans l'entreprise SP	Sécurité		Protection de santé de travailleur		Charge psychosociale occasionnée par le travail		L'ergonomie		L'hygiène de travail		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	01	14.28 %	02	28.57 %	00	00 %	01	14.28 %	03	42.85 %	07	100 %
Agent de maîtrise	04	30.76 %	06	46.15 %	00	00 %	01	07.69 %	02	15.38 %	13	100 %
Agent d'exécution	06	20%	04	13.33 %	02	6.66 %	04	13.33 %	14	46.66 %	30	100 %
Total	11	22%	12	24%	02	04 %	06	12%	19	38%	50	100 %

Lecture de tableau :

Le dépouillement de notre tableau démontre que, la majorité des salariés voient leurs bien être à partir de l'hygiène au travail avec un pourcentage de 38%, et 24% pour de la protection de la santé, puis 22% pour la sécurité, ensuite 12% pour l'ergonomie, enfin 04% pour la charge psychosociale occasionnée par le travail.

Pour les agents d'exécution, on trouve que 46.66 % voient leur bien être à partir de l'hygiène au travail, 13.33% pour l'ergonomie et la protection de la santé, 20% répondent par la sécurité au travail et seulement 6.66% choisissent la charge psychosociale occasionnée par le travail.

Concernant les agents de maîtrise, 46.15% répondent par la protection de la santé, puis pour la sécurité avec 30.76%, et 15.38% pour l'hygiène au travail, puis 7.69%

pour l'ergonomie et enfin, pour la charge psychosociale occasionnée par le travail ont répondu par un pourcentage nul.

De l'autre côté, parmi des cadres 42.85% déclarent que leur bien être est avant tout l'hygiène au travail, 28.57% pour la protection de la santé, et 14.28% pour la sécurité et l'ergonomie, un pourcentage nul pour la charge psychosociale.

D'après cette enquête on constate que l'hygiène de travail dans le complexe ALCOVAL s'est progressivement imposée comme étant une discipline essentielle de la santé au travail pour les salariés, aussi comme un ensemble de mesures désignées à prévenir les infections et l'apparition des plusieurs maladies elle se base essentiellement sur les nettoyages désinfections.....etc. aussi la protection de la santé, son manque éloigne les salariés à leurs objectifs qui est travailler mieux pour être efficace.

Puis, la sécurité qui comprend la protection du salarié contre les risques et les accidents de travail ou de maladies professionnelles, ainsi que tendance à pérenniser les travailleurs contre la perte de son travail, ces éléments, les salariés les voient comme des facteurs important dans leur vie au travail.

Ensuite, on passe à l'ergonomie qui est l'étude scientifique de la relation entre l'homme et ses moyens, et cela dans le but de maximiser le confort. Par exemple les employés qui travaillent dans les bureaux souffrent de climat froid, car cette entreprise à un crédit avec son gaz dépasse les normes, à cette raison que le directeur n'offre pas les conditions comme les chauffages pour les employés ce qui les laisse se chauffer avec les résistances ou les plaquettes chauffantes en cachète. Dans cette entreprise la conduite de l'eau des radiateurs est bouchée, ainsi à l'été les employés travaillent dans la chaleur sans climatiseur, enfin les moyens technologiques semblent anciennes.

Enfin, concernant la charge psychosociale, deux enquêtés nous ont confirmé que lorsqu'on rentre dans notre milieu travail avec un moral sain, on ne retrouve aucun état de mal-être, mais s'ils se retrouvent avec des renforcements qui leurs poussent à réagir d'une façon inconvenable et incontrôlable (la fatigue, la routine, les problèmes familiaux, les malentendus entre les collègues et avec les supérieurs...etc.).

Tableau n°09 : rapport entre le statut professionnel sur la perception de bien être au travail :

perception de BE SP	Bien		Assez bien		Mauvais		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	03	42.85%	03	42.85%	01	14.28%	07	100%
A. maîtrise	01	7.69%	05	38.46%	07	53.84%	13	100%
A. exécution	01	3.33%	14	46.66%	15	50%	30	100%
Total	05	10%	22	44%	23	46%	50	100%

La lecture de tableau :

A travers notre étude et notre échantillon, nous avons un taux de réponse de 46% des salariés qui perçoivent que leurs bien être est mauvais, 44% des autres est assez-bien, 10% d’eux le voient bien.

Revenons aux agents de maîtrise, parmi eux 53.84% leurs bien-être est mauvais, 38.46% le voit assez bien et 7.69% mentionnent bien.

Ce qui concerne les agents d’exécution, 50% est pourcentage qu’on a révélé pour la réponse « mauvais », par contre 46.66% on dit assez-bien, et seulement 3.33% mentionnent bien.

Enfin, pour les cadres, 42.85% répondent par bien et assez-bien, 14.28% répondent par mauvais.

Dans l’entreprise ALCOVEL de ce coté, les agent d’exécution se situent en première ligne car leurs majorité répond par « mauvais », ce qui veut dire qu’ils n’ont pas trouvés le sentiment de bien être sur leurs milieu de travail, tout a fait pareil pour les agents de maîtrise qui réclament par le manque d’équipement, comme les machines qui concerne les laboratoires, et contrairement pour les cadres puisque leurs salaires les satisfait. Par exemple la dévalorisation et l’ignorance de l’administration aux besoins

des salariés poussent ces derniers à être en' état psychologique mauvaise parmi ces besoins en trouve l'équipement de protection, le bruit, le manque d'effectifs dans les ateliers, l'administration ne paye pas les salariés par mois, ils restent deux mois ou plus jusqu'à le jour de graves autrement dit les salariés ne travaillent pas pendant quatre jours et plus, car cette entreprise trouve toujours des excuses que cette dernière ne contient pas de l'argent pour payé.

Tableau n°10: Répartition des enquêtés selon les statuts professionnels sur critères de bien être au travail :

SP \ Critères de BE	Moral		Physique		matériel		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	02	28.57%	04	51.14%	01	14.28%	07	100%
A. maitrise	07	50%	05	35%	02	14.28%	14	100%
A. exécution	20	38.46%	22	42.30%	10	19.23%	52	100%
Total	30	40%	32	42.66%	13	17.33%	75	100%

*tableau représentant des résultats pour une question a réponse à choix multiple.

Lecture de tableau :

Ce tableau représente le choix des enquêtés selon leurs avis sur les critères de bien être au travail, dans cette optique, nous avons 42.66% pour le physique, 40% concernant le moral, enfin 17.33% pour le matériel.

Premièrement, 51.14% des cadres qui disent que le bien être physique est avant le bien être moral avec 28.57%, après le bien être matériel avec 14.28%. Les agents de maitrise déclarent que le bien être moral avec 50% suit par le physique avec 35% puis le matériel avec 14.28%.enfin on a les agents d'exécution avec le pourcentage de 42.30% pour le bien être physique, 38.46% qui concerne le bien être moral et 19.23% pour le bien être matériel.

D'après les résultats affichées, il parait clairement que les salariées se base su le bien être moral qui est le moteur du corps de l'individu (psychologique), et le physique qui décrit la santé physiologique. Pour les salariés s'ils ne vont pas bien dans leurs psychiques, ils ne peuvent accomplir leurs taches, dans cette entreprise, ils reçoivent des pressions morale et

physique. Sans oublier le matériel qui consiste sur leurs salaires qui sont pour eux le moyen pour se satisfaire dans différents besoins personnels (loisirs, besoins de boire, de manger...).

Tableau n°11: Répartition des effectifs selon le statut professionnel sur facteurs qui motivent les salariés au travail :

Les Facteurs SP	salaire		Climat social		Les conditions de travail		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	04	57.14%	02	28.57%	01	14.28 %	07	100%
A. maîtrise	08	61.53%	04	30.76%	01	7.69%	13	100%
A. exécution	15	50%	09	30%	06	20%	30	100%
Total	27	54%	15	30%	08	16%	50	100%

Lecture de tableau :

Ce tableau traduit l'ensemble des facteurs qui motivent les salariés, et dont nous avons 54% pour le premier facteur qui est le salaire, 30% pour le deuxième facteur qui est le climat social, troisièmement et le dernier avec un pourcentage de 16% pour les conditions de travail.

S'agissant des cadres, pensent que le salaire est un facteur essentiel par 50%, suivi par un taux de 28.57% qui choisissent le climat social, puis 14.28% pour les conditions de travail, ensuite, pour les agents de maîtrise, ils motionnent 61.53% pour le salaire, ainsi que le taux de 30.76% pour le climat social, et 7.69% pour les conditions de travail.

Dans un autre registre on trouve que 50% des réponses des membres d'agents d'exécution disent que le facteur qui les motive le plus est le salaire, suivi par le climat social avec un taux de 30%. Enfin 20% pour les conditions de travail.

D'après ces résultats statistique, on voit que le facteur matériel qui est la rémunération qui motivent le plus les salariés pour travailler dans le complexe ALCOVEL autrement dit même s'ils ont passé par la souffrance mais il reste toujours le salaire qui les motivent, car la majorité de ces employés travaillent contre un salaire même que ce dernier est ne satisfait pas

leurs besoins ou il ne renvoi pas à leur effort physique et mental par exemple ils travaillent pendant 30ans pour qu'ils touchent un salaire minable de onze mille dinar à la retraite, par ce que leurs objectif est le paiement, on contrepartie de fourniture d'un travail, et le salaire dépend de leurs contrat de travail. Certains d'autres choisissent le climat social ou l'environnement de travail qui se présente sous multiples facettes, d'après notre enquête, les salariés réclament qu'ils ne sont pas satisfaits, l'exécution des taches parait pénible, ils s'intéressent aux conditions de travail, considéré comme des conditions pathogène, qui se situent au frontière entre le travail et la santé.

Tableau n°12: Répartition des effectifs selon les catégories socioprofessionnelles sur les conditions de travail:

conditions de travail CSP	bonnes		moyennes		mauvaises		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	01	14.28%	06	85.71%	00	00%	07	100%
A. maitrise	00	00%	10	76.92%	03	23.07%	13	100%
A. exécution	02	6.66%	23	76.66%	05	16.66%	30	100%
Total	03	06%	39	78%	08	16 %	50	100%

Lecture de tableau :

Parmi la population qui a collaboré a notre enquête, nous avons 78% des enquêtés jugent que les conditions de travail au sein de l'entreprise moyennes, 16% quelles sont mauvaises, et seulement 6% déclarent qu'elles sont bonnes.

Par catégories socioprofessionnelles, on trouve 85.71% des salariés cadre disent que ses condition sont moyennes, 14.28% sont bonnes, et un pourcentage nul pour la réponse mauvaises. Pui 76.92% pour les agents de maitrise et 76.66% déclarent qu'elles sont mauvaises. Pour les autres soit les agents d'exécution le taux de pourcentage des réponses moyennes restent élevé soit 76.66% et 16.66% elles sont mauvaises et seulement 6.66% disent qu'elles sont bonnes.

D'après les résultats affichés, il paraît clairement que les salariés dans le complexe ALCOVEL ne semblent pas satisfaits en concernant les conditions de travail ce qui résulte qu'ils font leur travail dans des conditions moyennes et présume qu'ils sont des risques. En prenant l'exemple de l'atelier de finissage qui ne dispose pas d'un équipement nécessaire pour l'accomplissement des tâches parmi les équipements les masques par ce que dans cet atelier les employés travaillent avec des produits chimiques qui sont dangereux pour la santé sans les moyens de protections (masques, les chaussures de protection, la chaleur...etc.). D'après cette observation on a tourné vers les employés pour nous confirmer pour quoi ils travaillent de cette façon ils nous ont dit que l'administration n'achète pas les équipements nécessaires en raison qu'elle ne contient pas de l'agent pour l'achat ils sont restés plus d'un an sans protection.

Tableau n°13: Répartition des enquêtés selon le statut professionnel sur les accidents de travail que les salariés ont subis hors d'exécution de leurs tâches :

accédants de travail SP	Oui		non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	00	00%	07	100%	07	100%
A. maîtrise	02	15.38%	11	84.61%	13	100%
A. exécution	08	26.66%	22	73.33%	30	100%
Total	10	20%	40	80%	50	100%

Lecture de tableau :

A partir des données de tableau, on a seulement 20% des enquêtés qui ont eu un accident de travail, ou les agents d'exécution enregistrent un taux de 26.66% suivi par 15.38% qui est enregistré par les agents de maîtrise. Par contre 80% des salariés n'ont pas connu un accident, ou les cadres marquent 100%, les agents de maîtrise ont un taux de 84.61%, en fin les agents d'exécution avec un pourcentage de 73.33%.

Bien qu'une tendance, à la survenance des accidents soit observée pour l'ensemble du personnel, celle-ci a été marquée pour les agents d'exécution que pour les autres statuts. Ceci explique que cette catégorie est la plus exposée aux différentes contraintes surtout celles qui

est physique (manutention de charge lourde, et ses accidents se varie selon la nature du travail exercé.

Généralement les accidents qui se produit au sein de l’entreprise ALCOVEL sont ; écrasement par les machines, berlures, les produits chimique...etc.

Tableau n°14: Répartition de tableau selon la catégorie socioprofessionnelle sur la charge des accidents de travail dans l’entreprise et le secteur de cette prise en charge :

CP \ La prise en charge des accidents de travail	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	04	57.14%	03	42.85%	07	100%
A. maitrise	07	53.84%	06	46.15%	13	100%
A. exécution	21	70%	09	30%	30	100%
Total	32	64%	18	36%	50	100%

Lecture du tableau :

Nous notons qu’un taux de 64% des salariés au sein de l’entreprise disent que cette dernière ce charge des accidents de travail, soit 70% sont des agents d’exécution, 57.14% des cadres, 53.84% sont des agents de maitrise.

Par contre 36% d’entre eux réclament qu’elle ne charge plus ces accidents, soit 46.15% sont des agents de maitrise, 42.15% sont des cadres, 30% sont des agents d’exécution.

L’interprétation de ce tableau illustre que l’entreprise ALCOVEL intervient l’ors d’un accident disponible dans l’entreprise, c’est-à-dire qu’elle prend en charge la santé et le bien-être de ses salariés. D’après notre enquête, plus que la moitié des salariés déclarent que le secteur de la prise en charge des accidents de travail relève de la CNAS, et les autres par le service d’hygiène et de sécurité. Suivant la question précédente portée sur les accidents de travail, la catégorie la plus touché est celle qui effectue son travail dans les lieux ou se trouve les grandes machines, à vrai dire les agents d’exécution.

Cette entreprise contient un médecin de travail mais elle ne vient pas toujours, car elle est mal traitée par le supérieur.

Tableau n°15: Répartition de l'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur l'existence d'un entretien du matériel pour éviter les accidents de travail:

Existence d'entretien CP	toujours		Dés fois		jamais		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	04	51.14%	03	42.85%	00	00%	07	100%
A. maîtrise	04	30.76%	08	61.53%	01	07.69%	13	100%
A. exécution	08	26.66%	17	56.66%	05	16.66%	30	100%
Total	16	32%	27	54%	06	12%	50	100%

Lecture de tableau :

Nous constatons que 54% des agents de maîtrise déclarent que dans l'entreprise des salariés reçoivent dès fois les entretiens sur l'évitement des accidents de travail, soit 61.53% des agents de maîtrise, 56.66% des agents d'exécution, et 42.85% des cadres. Puis 32% d'entre eux qui le reçoivent toujours, soit 51.14% des cadres, 30.76% des agents de maîtrise, 26.66% des agents d'exécution. Enfin, 12% nous confirme qu'il n'existe plus ce genre d'entretien, soit 16.66% des agents d'exécution, 7.96% des agents de maîtrise, et un pourcentage nul pour les cadres.

Durant notre enquête on a remarqué qu'il existe des affichages et des bondes dessinés collées sur les murs, qui montre certaines précautions à suivre afin d'éviter les accidents, et de prendre soins à la santé des salariés, mais les entretiens sont rares. Cette entreprise a formé un technicien en France mais se dernier ne dispose pas des capacités

pour le poste occupé par ce que un simple ouvrier peut faire mieux que lui, car il n'a pas le bagage à fournir pour cette entreprise ça explique que ce complexe donne l'importance pour les non compétant et laisse les anciennes, les compétents semblent sans valeur c'est-veut-dire que cette entreprise gaspi leur argent sur les gents qui ne mérite pas et ignore les gents

qui sont sacrifier tous leur vie pour leur travail ainsi que pour la production et sans aucune récompense.

Tableau n°16: Répartition des enquêtés selon le statut professionnel sur la maitrise des matériaux:

Maitrise des machines SP	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	03	42.85%	04	57.14%	07	100%
A. maitrise	08	61.35%	05	38.46%	13	100%
A. exécution	23	76.66%	07	23.33%	30	100%
Total	34	68%	16	32%	50	100%

Lecture de tableau :

D’après les réponses récoltées, on remarque que 68% des salariés maîtrisent les matériaux contrairement à un taux de 32% qui ne connaissent pas cette maîtrise.

A partir des informations collectées, nous avons 76.66% d’agent d’exécution maîtrise les machines qu’ils utilisent pour l’exécution de leurs tâches, par contre 23.33% ne les maîtrise plus. 61.35% des agents de maîtrise ont capable de les maîtriser, contrairement au 38.46% qui ne la savent pas. Concernant les cadres 57.14% ne maîtrise pas les machines contre 42.85%, pourtant ils utilisent des matériaux informatiques ce qui est important que leurs tâches se concentre dans les administrations.

La majorité des accidents de travail sont du à la non maîtrise des machines, alors l’entreprise peut accorder aux salariés a cette maîtrise pour permettre ces derniers de s’exercer sur ces machines et avoir des informations techniques sur celle-ci. La formation des salariés afin de développer leurs capacités de savoir faire et placer la bonne personne à la bonne place. Toutes ces formations sont dans le but de réduire le taux des accidents de travail. Maintenant cette entreprise n’offre pas ces formations à l’extérieur, mais elle existe à l’intérieur à condition s’il y a un nouveau recruté

Tableau n°17: Répartition de l'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur la possibilité de l'entreprise de discuter sur les conditions de travail :

les conditions de travail CP	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	07	100%	00	00%	07	100%
A.de maitrise	11	84.61%	02	15.38%	13	100%
A. d'exécution	26	86.66%	04	13.33%	30	100%
Total	44	88%	06	12%	50	100%

La lecture de tableau :

D'après les données suivantes, on constate que 88% de l'ensemble des travailleurs de notre échantillon déclarent qu'il y a une possibilité de discuter sur les conditions de travail dans leur entreprise, par contre il y a 12% des travailleurs que n'ont pas la possibilité de le faire.

En résumé que 100% des cadres ont répondu par la possibilité de discuter leurs conditions de travail avec les responsables suivi par 86.66% des agents d'exécution de la réponse « oui » contre 13.33% ont déclarés qu'il n'y a pas une possibilité de discuter les conditions de travail avec les concernés.

Pour les agents de maitrise totalisent 84.61% des taux à la réponse « oui » que la discussion sur les conditions est possible contre 15.38% disent le contraire.

On peut dire que 88% de la population ciblé confirment que dans cette entreprise ont la possibilité de discuter leurs conditions de travail, et l'amélioration de cette dernière, ainsi de favoriser un milieu de travail agréable pour les employés pour mieux travailler, et enfin de voir la satisfaction de ces employés et la sensation qu'ils sont entendus par l'administration.

Ainsi que les mauvaises conditions de travail, quelle que soit leur nature, peuvent avoir des effets sur la santé et la sécurité des travailleurs.

Finalement, nous ne déduisons que les réponses recueillies auprès de la majorité des employés enquêtés ne montre que ces derniers ont la possibilité de discuter avec leurs supérieurs sur les conditions de travail, pour savoir s'ils vont prendre leurs santé, sécurité et leurs besoins en considération par ce que dans cette entreprise ne valorise pas leurs travailleurs.

Tableau n°18 : la répartition la répartition de l'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur les risques des conditions de travail sur la santé des salariés (sous- questions).

risque su les conditions de travail CP	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	05	71.42%	02	28.57 %	07	100%
A. maitrise	09	69.23%	04	30.76 %	13	100%
A. d'exécution	23	76.66%	07	23.33 %	30	100%
Total	37	74%	13	26%	50	%

La lecture de tableau :

On observé dans ce tableau que la quasi-totalité des salariés soit 74% répondent que les conditions de travail ont des risques sur leurs santé, et que seulement 26% qui déclarent le contraire.

Pour le pourcentage des exécutants qui sont 76.66% on répondu par « oui » que les conditions de travail dans cette entreprise ont des risques sur leurs santé, contre 23.33% qui indique que n'ont pas des risques sur leurs santé mais pour les autres catégories ,les cadres le

pourcentage de la réponse « oui » est élevées soit 71.42%, et 69.23% pour les agents de maîtrise, contre 28.57% et 30.76 en ordre qui ont dit « non ».

Pour les résultats des sous-questions la majorité ont répondu sur la réponse physique et morale soit 53.84% sont les agents de maîtrise, suivi par les cadre 42.85% disent que, les conditions ont des risques sur leurs santé physique et morale. Ils ont choisi la réponse physique et morale, par ce que cette dernière compte pour eux beaucoup.

D'après les informations recueillies, on remarque que les salariés de ALCOVEL indiquent que les conditions de travail sont des risques sur leurs santé surtout les salariés qui travaillent dans les ateliers manques d'hygiène, manques des éléments de sécurité, ainsi dans l'atelier de finissage il y a des produits chimiques sont dangereux sur leurs santé. Les mauvaises conditions de travail peuvent aussi se répercuter sur l'environnement dans lequel vit le travailleur, car beaucoup de travailleurs vivent et travaillent au même endroit. Cela signifie que les risques professionnels peuvent avoir des effets néfastes sur les travailleurs, leur famille et les autres membres de la communauté, ainsi que sur le milieu physique autour du lieu de travail.

3. Analyse des données de la deuxième hypothèse :

Tableau n°19: La répartition d'effectif selon le niveau d'étude sur la satisfaction au travail.

satisfaction au travail niveau d'étude	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Sans niveau	00	00%	02	100%	02	100%
Primaire	07	100%	00	00%	07	100%
Moyen	06	54.54%	05	45.45%	11	100%
Secondaire	08	50%	08	50%	16	100%
Universitaire	08	57.14%	06	42.85%	14	100%
Total	29	58%	21	42%	50	100%

La lecture du tableau :

A travers notre étude et notre échantillon, nous avons eue un taux de réponse de 58 % ont répondu par la réponse « oui » et seulement 42% disent « non » ne sont pas satisfaits dans leur fonction.

On commence par les sans niveaux qui ont un pourcentage 100 % pour la réponse « non » ça-veut-dire ne sont pas complètement satisfaits dans leur fonction, contre 00 % pour la réponse « oui ».

Contrairement au niveau primaire la majorité ont répondu par « oui » avec un pourcentage 100 %, 00 % pour la réponse « non ». Suivi par le niveau moyen la plupart des employés disent sont satisfaits au travail avec un pourcentage 54.54 %, contre 45.45 % ont répondu par « non » ne sont pas satisfaits dans leur fonction.

Pour les secondaires on remarque dans les deux réponses ont le même pourcentage 50% ont dit sont satisfaits dans leur fonction, contre 50 % ont dit le contraire.

Enfin les universitaires on constate que la moitié ont répondu sont satisfaits dans leur fonction soit 57.14 %, contre 42.85 % déclarent qui ne sont pas satisfaits dans leur fonction.

D'après ce tableau on constate que les salariés des différents niveaux ont répondu par un même pourcentage, dans deux réponses nous avons qui sont parfaitement satisfait dans leur fonction et les raisons sont le niveau du statut surtout les cadres, la fonction convient à leur niveau d'étude, pour les non satisfait les raisons sont multiples comme le salaire minable, les mal entendus entre les salariés et aussi entre les responsables, surtout pour les sans niveau ils travail comme des esclaves sans valorisation, car ils sont considérés comme des machines de production et non pas comme les être humains, ainsi les salariés qui occupent un poste de travail pendant 31ans sans avoir la possibilité d'être gradé par leur supérieurs, et ça explique que ses personnes ne veulent pas trahir leurs collègues pour être en haut niveau, et par dignité déclarent qu'ils ne sont pas des marchandises pour alloué ou pour vendre. il ya un salarié expérimentais pendant 31ans dans un même poste, il souligne qu'il avais des souhaits pour avoir un poste de travail plus haut mais les exigences de syndicat l'empêche. Dans cette entreprise les femmes ont la possibilité d'appartenir un poste plus grader avec l'achat de sa dignité et les hommes avec l'espionnage et la corruption.

Tableau n°20 : Répartition des enquêtés salon les catégories socioprofessionnelles sur l'aménagement de leurs espaces de travail.

aménagement d'espace de travail	Réussit		Non réussit		Total	
	F	%	F	%	F	%
CP						
Cadre	06	85.71 %	01	14.28 %	07	% 100
A. de maîtrise	08	61.53 %	05	38.46 %	13	100%
A. d'exécution	21	70%	09	30%	30	100%
Total	35	70%	15	30%	50	100%

La lecture de tableau :

Selon les données statistiques recueillies on a remarqué que la majorité des salariés avec un pourcentage de 70% répondent que leur espace de travail est réussi, et seulement 30% ont dit non réussi.

Selon les données statistiques recueillies on a remarqué que la majorité des cadres soit 85.71% ont répondu que l'aménagement de leurs espaces de travail est réussi, mais d'autres cadres soit 14.28% disent le contraire. Ensuite les agents d'exécution soit 70% ne déclarent que l'aménagement de leurs espaces de travail est réussi par rapport aux autres agents d'exécutions soit 30% jugent que leurs espaces de travail est non réussi. Enfin les agents de maîtrise sont 61.53% indique que l'aménagement de leurs espace de travail est réussi contre 38.46% qui ont répondu par « non ».

On voit que tous les catégories socioprofessionnelles ont le pourcentage élevé dans la réponse « oui » que leur aménagement d'espace de travail est réussi, même c'est le pourcentage indique ça, mais ce n'est pas vraiment le cas. Pour les employés qui travaillent dans les bureaux peut être satisfaits dans leur espace de travail à cause de l'ambiance qui existe heures de travail, même s'ils ne disposent pas de matériels nécessaire pour l'accomplissement des tâches, par exemple : les micro-ordinateurs sont anciens...etc. contrairement aux autres employés qui travail dans des ateliers ne sont pas satisfaits dans espace de travail, même s'ils ont répondu par « oui » ça n'explique jamais que leur espace de travail est réussi par ce que cette catégories est la plus toucher par les mauvaises conditions de travail, ainsi le manques d'effectifs à cause des conflits avec l'administration, et ces employés travaillent seulement pour leurs familles et pour satisfaire les besoins de cette dernière.

Tableau n°21 : la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur la sensation dans l'espace de travail :

la sensation dans l'espace de travail CP	Oui parfaitement		Oui un peut		Non pas vraiment		Non pas du tous		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	02	28.57%	05	71.42%	00	00%	00	00%	07	100%
A.de maitrise	01	7.69%	09	69.23%	03	23.07%	00	00%	13	100%
A. d'exécution	06	20%	17	56.66%	06	20%	01	3.33%	30	100%
Total	09	18%	31	62%	09	18%	01	02%	50	100%

La lecture du tableau :

D'après les données suivantes, on constate que 62% de l'ensemble des travailleurs de notre échantillon déclarent qui sont un peut à l'aise dans leur espaces de travail, par contre il y a le même pourcentage de 18% qui déclarent que sont « oui, parfaitement » et « non, pas vraiment » et seulement 2% des travailleurs déclarent « non, pas du tous ».

D'après les résultats obtenus, la plupart des salariés répond qui sont un peut à l'aise dans leurs espaces de travail, pour les cadres 71.42% ne sentent un peut, contre 28.57% qui sentent parfaitement à l'aise.

69.23% des agents de maitrise déclarent qu'ils sentent un peut à l'aise, mais il y a d'autre agents de maitrise qui ne sentent pas vraiment à l'aise dans leurs espaces de travail soit 23.07%, contre 7.69% qui sont parfaitement à l'aise dans le travail.

Enfin les exécutants 56.66% qui montre qu'ils sont à l'aise dans leurs espaces de travail, contre le même pourcentage 20% qui sont répondu oui parfaitement et pas vraiment.

On peut dire qu'il ya une contradiction des réponses dans les questions 20et 21 la majorité des salarié dans cette dernière, répond que leurs espaces de travail est réussit et dans la question 23 la majorité déclarent qui sont un peut à l'aise dans leurs espace de travail, ce qui explique que l'entreprise ALCOVEL, les salariés ne sont pas satisfait dans leurs travail.

Tableau n°22 : la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur la disposition de tout l'équipement nécessaire pour l'accomplissement de tâches.

L'équipement d'accomplissement de tâches CP	OUI		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	04	57.14%	03	42.85%	07	100%
Agent de maîtrise	07	53.84%	06	46.15%	13	100%
Agent d'exécution	16	53.33%	14	46.66%	30	100%
Total	27	54%	23	46%	50	100%

La lecture du tableau :

Dans cette analyse statistique, on a essayé de savoir si les salariées disposent de tout l'équipement nécessaire pour l'accomplissement, on a constaté que la majorité des salariées ont répondu « oui » soit 54%, contre les autres qui ont répondu avec « non » et le pourcentage 46%.

C'est les cadres qu'y ont le pourcentage élevé dans la réponse « oui » 57.14% par rapport aux autres catégories, les agents de maîtrise 53.84% et les exécutants 53.33%.

Mais dans la deuxième réponse les agents d'exécution et les agents de maîtrise ont le pourcentage élevé 46.66% et 46.15% en ordre, contre 42.85% pour les cadres.

Ce que nous avons observé c'est le contraire, ils ont manqué d'effectifs dans les ateliers, surtout dans l'atelier de la filature tous les salariés sont sortis en retraite avant, à cause d'opportunité avec l'administration.

Cette atelier a perdu plus de 53 salariés et reste seulement 20 personnes ainsi le problème des machines anciennes avec les nouvelles machines pendant l'heure de la production, enfin manqué de sécurité sur la santé de ses salariés (manqué d'équipement de

protection ...etc.). En fait, leur employeur ne sait même pas qu'ils ont une responsabilité morale et souvent légale à cet égard. En raison des nombreux risques qui existent et du fait que les problèmes de santé et de sécurité sont souvent négligés par les responsables. Le mauvaise gérer de cette entreprise.

Tableau n°23: la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur la structure de la hiérarchie de l'entreprise ALCOVEL.

l' hiérarchie d'ALCOVEL CP	Bien structuré		Moyennement structuré		Mal structuré		total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	03	42.85 %	03	42.85%	01	14.28%	07	100%
A. de maîtrise	03	23.07%	07	53.84%	03	23.07%	13	100%
A. d'exécution	04	13.33%	13	43.33%	13	43.33%	30	100%
Total	10	20%	23	46%	17	34%	50	100%

La lecture de tableau :

Pendant le dépouillement de notre tableau, on a remarqué que la majorité des catégories ont déclaré moyen structuré avec un pourcentage de 46%, contre 34% mal structuré et 20% bien structuré.

Pour les cadres on a le même pourcentage dans deux réponses « 01 » et « 02 » soit 42.85%, contre 14.28% qu'ils ont dit que leur hiérarchie mal structuré ; suivi par les agents de maîtrise 53.84% sont confirmés que leur hiérarchie est moyennement structuré, par contre on a remarqué que le pourcentage de la réponse « 01 » et « 03 » est le même 23.07%.

Contrairement aux agents d'exécution qu'y ont le même pourcentage dans deux réponses « 02 » et « 03 » 43.33%, contre 13.33% qu'ils ont répondu bien structuré.

Cette variété peut être expliquée selon quelques enquêtes que n'ont discutées avec eux sur cette question, de cette manière les opportunités avec l'administration, à cause de mal dirigeante de cette dernière, la dévalorisation des salariés et la négligence des besoins de ces derniers. Il existe des personnes parmi ses enquêtés nous ont dit si vous pouvez mettre zéro structure mettez le par ce que cette direction ne cherche pas les besoins des salariés, mais elle cherche ces propres intérêts et même les représentants les suivent. Cette entreprise a passé par plusieurs directeurs pendant dix ans ils ont plus de trois directeur en été changer et ça explique la mauvaise gérance de cette entreprise.

Tableau n°24 : la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur le mal-être vers qui les salariés tournent.

la personne vers où se tourné CP	Supérieurs		Collègues		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	07	100%	00	00%	07	% 100
Agent de maîtrise	10	76.92%	03	23.07%	13	100%
Agent d'exécution	22	73.33%	08	26.66%	30	100%
Total	39	78%	11	22%	50	100%

La lecture du tableau :

D'après les résultats obtenus, on remarque que la majorité des employés ont dit qu'ils tournent vers les supérieurs en cas de mal être 78%, contre 22% qu'ils vers leurs collègues.

La majorité des cadres c'est-à-dire 100% répondent que dans le cas de mal-être ils tournent directement vers leurs supérieurs ; et aussi pour les deux catégories sont tous répondu qu'ils tournent vers leurs supérieurs, les agents maîtrise 76.92% et les exécutants 73.33%, contre 23.07% des agents de maîtrise disent qu'ils tournent vers leurs collègues et 26.66% des exécutants ont répondu la même réponse.

Finalement, il est remarquable que la totalité des employés d'ALCOVEL en cas de mal-être tournent directement vers leurs supérieurs, et ça n'explique pas que les employés ont des bonnes relations avec eux mais de discuter uniquement sur le problème poser ou sur leurs

besoins matériels. Ainsi que un collègue ne peut pas résoudre un problème ou les problèmes d'un autre collègue par ce que il n'a rien dans ces mains ça-veut-dire le pouvoir pour régler les problèmes surtout ce qui concerne le salaire, le niveau de l'emploi (dégradation ou le grade...etc.).

Tableau n°25 : la répartition d'effectif selon les catégories socioprofessionnelles sur l'harcèlement moral (plus grave que la taquinerie innocente).

Sexe \ Cas d'harcèlement moral	Oui		Non		total	
	F	%	F	%	F	%
Homme	19	57.57%	14	42.42%	33	100%
Femme	08	47.05%	09	52.94%	17	100%
Total	27	54%	23	46%	50	100%

La lecture du tableau :

D'après les résultats obtenus, on remarque que la majorité des employés ont déclaré qu'ils y a de l'harcèlement moral au travail de 54 %, contre 46 % répond par « non ».

Les hommes déclarent que l'harcèlement moral se considère comme un phénomène existant dans l'entreprise avec un pourcentage de 57.57 %, contre 42.42 % ont répondu par « non ».

Contrairement aux femmes ont le pourcentage élevé 52.94 % dans la réponse « non », contre 47.05 % ont répondu « oui » il existe.

D'après cette lecture, on ne constate que 54 % au total de la population ciblés, on a confirmé que l'harcèlement moral existe, et s'influence sur les travailleurs surtout le jour qu'ils demandent leurs droits ou les jours des grèves car cette entreprise est toujours en conflit avec les salariés elle ne cherche pas à comprendre les exigences de ces derniers ni leurs besoins ni être compréhensive pour attirer leurs attention à son coût. Enfin toute

personne dans son lieu de travail est exposée au facteur de l'harcèlement tel que, la dévalorisation, la marginalisation et surtout psychologique par la satisfaction au niveau relationnelle avec les collègues, ainsi avec les supérieurs qui est considéré comme un respect réciproque orienté vers un climat sociale relationnel adorable. Tous ça ne confirment qu'il existe l'harcèlement moral au travail dans cette entreprise par la dévalorisation des travailleurs, les conflits...etc.

Le harcèlement moral au travail touche de plus en plus les individus dans l'entreprise que se soit hommes, femmes, cadres ou non cadres, toutes les catégories peuvent être concernées par ce phénomène.

Tableau n°26 : la répartition d'effectif selon le sexe sur la victime de l'harcèlement sexuel, de violence ou de discrimination.

Genre de réponse Sexe	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Homme	01	3.03%	32	96.96%	33	% 100
Femme	01	5.88%	16	94.11%	17	100%
Total	02	04%	48	96%	50	100%

La lecture du tableau :

D'après les résultats obtenus, on remarque que la majorité des employés 96% ont dit qu'ils ne sont pas des victimes de l'harcèlement physique, violence ou discrimination, contre 04% qu'ils sont des victimes.

Cette l'analyse nous indique que 96.96 % des hommes ont répondu qu'ils ne sont pas des victimes de l'harcèlement physique, violence ou discrimination et seulement 3.03 % mentionnent qu'ils sont des victimes.

Suivi par les femmes avec un pourcentage 94.11 % ont répondu qu'ils ne sont pas des victimes de l'harcèlement physique, violence ou discrimination, contre 5.88% ont dit qu'elles sont des victimes de l'harcèlement physique, violence ou discrimination.

Les résultats nous indiquent que 96% des salariés ne sont pas des victimes de l'harcèlement sexuel, de violence ou de discrimination, par contre il y a des gens dans cette entreprise qui nous ont confirmés qu'il y a ce genre de victime mais verbalement surtout les femmes se considèrent comme les premières victimes. La raison qui empêche ses salariés d'indiquer qui sont des victimes c'est la sensibilité de sujet abordé, même s'ils sentent vraiment des victimes, mais ils ne le déclarent jamais et ça revient à notre société qui n'essaye pas de comprendre ce genre de victimes surtout les femmes.

Tableau n°27: la répartition d'effectif selon le sexe sur le sentiment de discrimination ou d'harcèlement, et la possibilité de tourner vers les personnes adéquates.

La personne vers qui se tourné genre	Une personne de confiance		Un collègue		Un psychologue		total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Homme	17	51.51 %	13	39.39 %	03	09.09 %	33	100%
Femme	12	70.58 %	04	23.52 %	01	05.88 %	17	100%
Total	29	58%	17	34%	04	08%	05	100%

La lecture du tableau :

D'après les résultats obtenus, on remarque que la majorité des employés 56% ont dit en cas qu'ils sentent des victimes de l'harcèlement moral au travail ils tournent directement vers une personne de confiance, contre 36% ont répondu qu'ils tournent vers un collègue et seulement 08% ont répondu par le psychologue.

Dans ce tableau on constate que la majorité des hommes 51.51 % disent qu'en cas de sentiment de discrimination ou d'harcèlement ils tournent directement vers une personne de confiance, contre 39.39 % ont répondu qu'ils tournent vers un collègue, et seulement 09.09 % ont dit qu'ils tournent vers le psychologue.

Enfin, la majorité des femmes avec un pourcentage 70.58 % disent qu'en cas de sentiment de discrimination ou d'harcèlement ils tournent directement vers une personne de

confiance, contre 23.52 % ont répondu qu'ils tournent vers un collègue, et seulement 5.88 % mentionnent la réponse qu'ils tournent vers le psychologue.

Les résultats du tableau nous indiquons que la moitié des employés d'ALCOVEL disent, en cas ils sentent discriminé ou harcelé tournent vers une personne de confiance en dehors de travail pour ne pas dévoilé cette victime car notre société n'accepte pas ce phénomène, aussi le membre de personnels n'ont pas l'habitude de voire ce genre de victime même s'elle existe réellement. Ensuite des salariés tournent vers leurs collègues de travail

Dans cette entreprise ne contient pas un psychologue du travail les salariés ne tournent pas vers lui puisqu'ils ont peur que d'autre personnes les considèrent comme des malades mentaux ou comme des fous, pour cette raison ils cachent le sentiment de discrimination pour ne pas être avouer devant la société comme étant une victime, ou être mal juger par la société.

4. La vérification des hypothèses :

Après l'analyse et l'interprétation des données de nos tableaux obtenus à l'aide d'un questionnaire distribué aux salariés de l'entreprise ALCOVEL, et à l'aide des différentes techniques utilisées pendant la période de notre stage, nous confirmons et/ou nous infirmons nos hypothèses proposées, puis nous expliquons la réponse de chaque hypothèses secondaire comme une conclusion partielle de chaque hypothèses.

- **Vérification de la première hypothèse :**

Concernant la première hypothèse « La bonne santé mentale et physique peut engendrer le bien-être au travail dans l'entreprise », nous pouvons dire donc que la bonne santé des travailleurs est un facteur important pour l'accomplissement des tâches, dont la majorité de nos enquêtés, illustrent que la santé est un état complet de bien-être physique, mentale et social, c'est-à-dire que l'entreprise peut préserver des moyens nécessaires afin de prendre compte sur la santé de ses employés. Chaque salarié comment aperçoit le bien être dans son milieu de travail, ils le voient premièrement, comme morale ou psychologique, il est le moteur de l'individu le définit comme un état de bien être dans lequel l'individu réalise ses propres capacités, peut faire face aux tensions ordinaires de la vie, et capable de contribuer à sa communauté. Deuxièmement, comme physique (physiologique) qui concerne à l'absence de tout genre de maladies. Ces niveaux de contraintes peuvent être situés à l'aide d'indicateur de pénibilité physique. L'impact des contraintes physiques est souvent rapide et peu réversible, ainsi l'accumulation d'efforts excessifs entraîne des troubles ou pathologies musculaires causant un vieillissement prématuré.

Les employés dans le complexe ALCOVEL ne se sentent pas satisfaits des conditions de travail qui comprennent la pénibilité et les risques du travail effectué ainsi que l'environnement de travail (bruit, chaleur, exposition à des substances toxiques...Etc.), ces dernières sont considérées comme « moyennes » et cela en raison du manque de certains facteurs comme les machines utilisées, on les remarque qu'elles sont anciennes.

Nous avons conclu que malgré l'existence d'un comité d'hygiène et de sécurité et les efforts déployés par ce dernier pour protéger les employés des risques attendus, les salariés ne respectent pas ces mesures de protection et de prévention, et l'entreprise ne leur offre pas les moyens nécessaires, ce qui les laisse inconscients des risques dangereux que les employés peuvent être victimes en raison de la négligence de l'entreprise, les salariés

déclarent que les conditions de travail dans cette entreprise sont des risques pour leur santé avec un taux de 74 pourcent.

La contribution des meilleurs moyens et outils de protection contre tous les risques et/ou anomalies, la disponibilité des meilleurs services de soins avec qualité, la création d'un climat favorable et la garantie des bonnes conditions de travail, cela s'attache à la prévention des accidents du travail et les maladies professionnelles par la mesure de protection individuelle et collective. D'après nos résultats 80% des salariés jugent qu'ils n'ont pas subi des accidents de travail.

Passant à la maîtrise et à la manipulation des machines, d'après notre observation les salariés cadres ne maîtrisent pas les machines utilisées dans les ateliers, on ajoutant sur cela qu'elles ne sont pas développées, contrairement aux agents d'exécution qui maîtrisent les différentes machines comme celles de tissage avec 68%.

- **Vérification de la deuxième hypothèse :**

Par ailleurs, pour la deuxième hypothèse : « l'amélioration de la qualité de vie et les relations socioprofessionnelles favorisent le bien-être au travail dans l'entreprise ».

D'après notre échantillon d'étude il existe une variété entre les réponses où on trouve des enquêtés qui confirment que la qualité de vie est moyenne, pour eux la qualité des relations sociales et de travail c'est le respect, l'écoute, l'information, le dialogue social, et la participation aux décisions. Ils considèrent que leur aménagement de l'espace de travail est réussi avec un taux de 70%, et cela par rapport à l'ambiance de travail entre les collègues même si qu'ils ne se sentent pas satisfaits de leurs besoins.

Ce qu'on a remarqué pendant notre enquête c'est que les employés travaillent pour le salaire uniquement, par ce qu'ils se sentent obligés de travailler. On a observé qu'il y a une contradiction entre les réponses dans deux questions « 20 » et « 21 » qui sont presque sur le même sujet « espace de travail ». La majorité des travailleurs ont répondu sur « oui un peu » avec 62%, ce que nous oblige d'enquêter avec les travailleurs sur ces questions, et nous confirment que ; leur salaire est insuffisant, manque d'effectif de travail où il y a des personnes qui occupent un atelier à cinq, ainsi l'existence de l'opportunité entre les travailleurs et l'administration, à cause de l'entreprise qui est déclarée faillite.

On domine de la hiérarchie, les salariés trouvent que l'entreprise est moyennement structurée avec un pourcentage de 46%, et il existe des cas de harcèlement que la majorité des salariés le déclarent par un taux de 54%, qui est une conduite abusive au travail (gestes,

paroles, comportements, attitudes...) cela dégrade les conditions au travail de la victime, ces pratiques peuvent causer des troubles psychique ou physique ce qu'on appel un harcèlement morale, ce derniers et fréquent dans cet organisme, le personnel déclare que l'ors d'atteindre cette état il retournes a leurs collègues, mais beaucoup plus vers une personne de confiance avec un pourcentage élevé 58%, ce qu'explique un manque d'un psychologue de travail avec la minorité de taux 08% seulement.

Conclusion générale :

Pour conclure, à travers notre travail que nous avons mené, nous pouvons dire que les entreprises algériennes actuelles sont face à des difficultés pour maîtriser leur environnement dans le facteur humaine est devenue exigeant de plus en plus et l'état Algériennes met la pression à ces entreprises d'appliquer les nouvelles lois et réglementation en matière de bien-être au travail.

Dans ce travail, on a donné une meilleure lisibilité à la notion de bien-être au travail, de cette dernière, on a relevé les dimensions, les théories et les facteurs qui le déterminent, parmi ces derniers, certains peuvent être qualifiés d'essentiels et les autres de périphériques.

Durant la réalisation de notre recherche au sein de l'entreprise «ALCOVEL» on a remarqué que le bien-être est considéré comme l'un des facteurs essentiels au vu des employeurs afin de bien accomplir les tâches exigées.

Pendant notre recherche on a découvert qu'il existe des facteurs essentiels conduisant à l'organisation et le bien-être au travail, parmi ces derniers on mentionne ; la fondation sur les valeurs de l'environnement du travail, la communication ouverte et le dialogue entre les travailleurs, le travail d'équipe et la coopération et enfin un équilibre entre le travail et la vie personnelle.

Puis notre objet a été de traiter sur les acceptions de bien-être au travail et leurs importances. La première acception est la qualité de vie au travail; qui peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement, qui englobe l'ambiance, la culture de travail, l'intérêt de travail...etc.

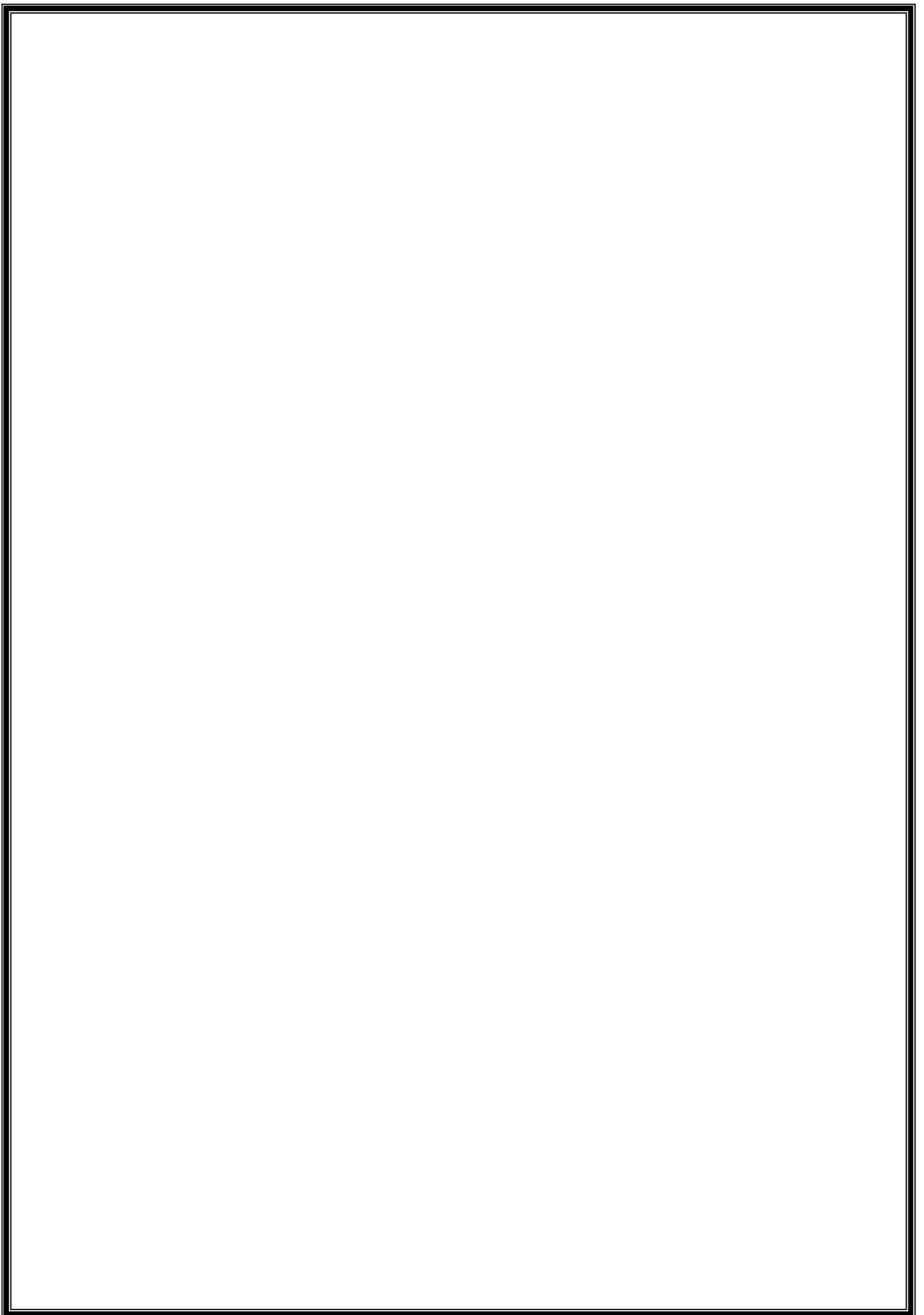
La deuxième est les relations au travail, qui est une notion juridique largement utilisée dans des pays du monde entier pour désigner la relation entre une personne appelée «salarié» (souvent aussi «travailleur») et un «employeur» pour lequel le «salarié» exécute un travail dans des conditions définies, contre rémunération. Cette relation a créé des droits et obligations réciproques entre le salarié et l'employeur.

La dernière acception, est la santé sur les lieux de travail, on distingue deux types ; La santé physique peut certes être considérée comme un but intrinsèque de la vie et peut même servir de prédateur fiable du bien-être psychologique, mais les gens toutefois ne sont pas toujours portés à agir de façon favorable à leur santé.

La santé mentale est une priorité importante et primordiale dans l'organisation de travail ; sa préservation est obligatoire pour maintenir le bon déroulement du travail organisationnel.

Enfin, après les résultats obtenus ; le bien-être au travail constitue un facteur et une source importante qui joue un rôle primordial pour le bon fonctionnement de l'entreprise. Plus que les employés sont heureux au travail, plus que l'entreprise est performante.

la liste bibliographique



La liste bibliographique :

Dictionnaire :

- Alain Bruno, dictionnaire économique et sciences sociales, édition Ellipses, Paris, 2005.
- Henry Mahé de Boislandelle, dictionnaire de gestion, vocabulaire, concepts et outils, édition economica, Paris, 1998.
- BOUDON Raymond et autre, dictionnaire de sociologie, les différents Larousse, Paris, 1999.

Ouvrages théorique :

- ABRAHAM, H Maslow, théorie de la motivation et de hiérarchie des besoins humaines, une analyse critique.
- ARISTOTE, L'Éthique à Nicomaque, édition les échos maquis.
- BELLOULA T, la réparation des accidents du travail et maladie professionnelles, édition Dahar, 1993.
- BIDOU Edouard, les nouveaux paradigmes de la santé le bien-être à tout prix, édition larcier, Belgique, 2008.
- DELOBBE Nathalie, bien-être au travail et performance de l'organisation, janvier 2009.
- EDMOND Marc-Dominique Picard, relation et communications, édition dunod, Paris, 2000.
- FRANCOIS-Jean, Paulin, la qualité de vie au travail et santé, Lyon, APIRAFOCT 2014.
- GEORGES Friedman et PIERRE Naville, Traité de sociologie du travail, Éditions Armand Colin, Paris, 1961.
- LAROUCHE Patrice, Les relations sociales en entreprise, Dunod, Paris, 2009.
- LOUCHE Claude, Psychologie sociale des organisations, 2eme édition, Armand Colin, Paris, 2007.
- MARILOU Buchon-Schweitzer, Psychologie de la santé : Modèles, concepts et méthodes, Dunod, Paris, 2002.
- MICHEL buhl, ANGOLO Castelletta, accident de travail, maladie professionnelle, 2eme édition, DELMAS, paris, 2004.

- Le groupe de travail de l’OMS, **Santé et bien-être sur les lieux de travail**, COPENGUE, imprimé au Danemark, 1981.
- PERETTI Jean-Marie, **gestion des ressources humaines**, 15eme édition, Vuibert, Paris, 2008.
- RAVISY Philippe, **le harcèlement Moral**, édition Dalloz, paris, 2000.
- SHIMON.L, et autres, **psychologie du travail et comportement organisationnel**, 2eme édition, Canada, 2002.

Ouvrages méthodologique :

- AKTOUF Omar, **méthodes des sciences sociales et approches qualitatives des organisations**, édition Macintosh, Montréal, 1987.
- ANGERS Maurice, **initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines**, édition Casbah, Alger, 1997.
- BOUDON Raymond, **les méthodes en sociologie**, 11ème édition, Paris, 1969.

Thèse :

- Isabelle Achte , Jean-Luc Delaflore, Christine Fabre, France Magny et Christel Songeur, **Comment concilier la performance et le bien-être au travail ?** université de paris, 2010.
- La Fabrique de l’industrie, **la qualité du travail et l’engagement des salariés, un levier négligé de la compétitivité**, laboratoire d’idées, septembre 2014.
- LALLOUNA Tillou et MUNOZ Grégory, **apport de l’ergonomie a la santé mentale du salarié au travail**, Centre de Recherche en Éducation de Nantes (CREN- EA 2661), Université de Nantes.

Document :

- Document interne de l’entreprise.

Reuves :

- BEEVRANDT.S, communication en santé et action social, édition Nathan, Paris, 1998.
- BERNARD Julhiet, baromètre de bien être au travail des français états des lieux attentes et perspectives, 1^{er} édition, novembre 2010.
- BURNJP, management d'équipe : 7 leviers pour améliorer le bien être et efficacité au travail, édition Eyrolles, paris, 2008.
- CLAUDE Javau, l'enquête par questionnaire, 3ème édition, Paris, 2002.
- LARS osberg; un indice du bien-être sur le marché du travail pour les pays l'OCDE, septembre 2003.
- WEIL Michel et Gilles Heude, améliorer la qualité de vie au travail : des pistes pour agir, numéro spécial, mai/juin, 2007.
- HOEFFEL Olivier tout savoir sur la qualité de vie au travail, édition spéciale, juin 2010.
- SENEAL, C.B., Vallerand, R.J., & Vallières, E. Construction et validation de l'Échelle de la Qualité des Relations Interpersonnelles (EQRI). Revue européenne de psychologie appliquée, 1992.
- DAGENAIS-DESMARAIS Véronique, Du bien-être psychologique au travail: Fondements théoriques, conceptualisation et instrumentation du construit, Université de Montréal, Mars 2010.

Réglementations :

- BELLOULA T, la réparation des accidents du travail et maladie professionnelles, édition Dahar, 1993
- BENFLIS Ali, projet de profil national de santé et sécurité au travail, Alger le 04 chaoual 1423 au 07 décembre 2002
- Direction des relations de travail, séminaire d'information sur le thème « la sécurité des salaires : une valeur ajoutée pour l'entreprise », hôtel Sofitel en Algérie, lundi 15 décembre 2008

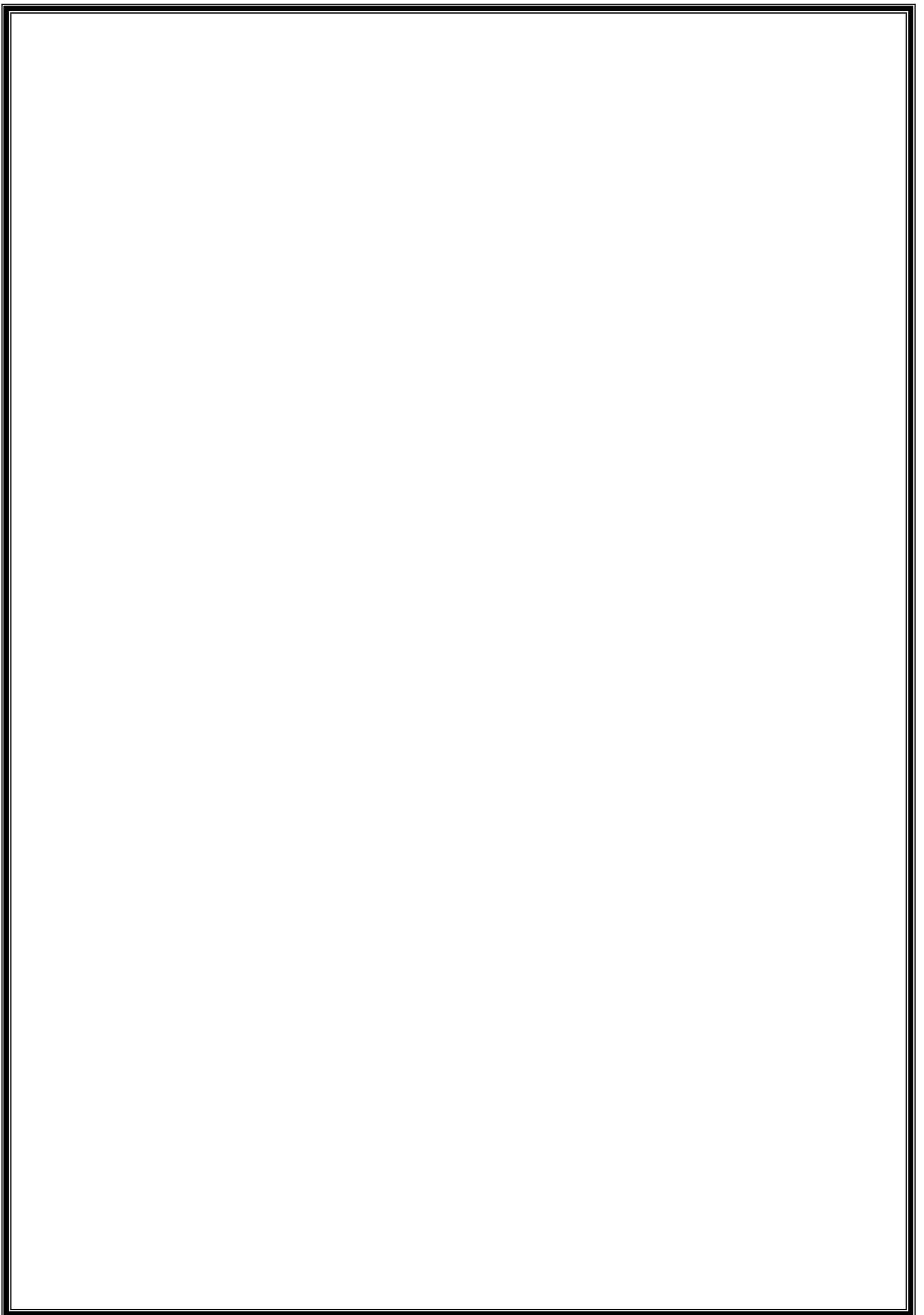
Site internet :

- [http://fr.wikipedia.org/sant%C3%A9_et_s%C3%A9curit%C3%A9_au_travail=Acteurs hors des entreprise.](http://fr.wikipedia.org/sant%C3%A9_et_s%C3%A9curit%C3%A9_au_travail=Acteurs_hors_des_entreprise)
- [http://www. bien-etre_au_travail.fr/dr f.ROSENFELD-MNHN/Médecine de prévention.J.WCOETHE /1749-1832](http://www.bien-etre_au_travail.fr/dr_f.ROSENFELD-MNHN/Médecine_de_prevention.J.WCOETHE_/1749-1832)
- [http://fr.wikipedia.org/wiki/Psychologie positive.](http://fr.wikipedia.org/wiki/psychologie_positive)
- [http://FR Wikipedia. Org /wiki/ Comment améliorer le bien-être des collaborateurs et diminuer les tensions négatives au travail?](http://FR_Wikipedia.Org/wiki/Comment_améliorer_le_bien-être_des_collaborateurs_et_diminuer_les_tensions_négatives_au_travail?)
- [http://www.Wékipédia.org/wiki/ la qualité de vie au travail.](http://www.Wékipédia.org/wiki/la_qualité_de_vie_au_travail)
- [http://ww.emploi.belgique.be/bien_etre_au_travail.aspx.](http://ww.emploi.belgique.be/bien_etre_au_travail.aspx)
- [http://www.agir-mag.com/bien-etre-se sentir-bien-en-entreprise.html.](http://www.agir-mag.com/bien-etre-se_sentir-bien-en-entreprise.html)
- [http://www.pepите-sc.com/tag/qualité-de-vie-au-travail/.](http://www.pepите-sc.com/tag/qualité-de-vie-au-travail/)
- [http://fr.wikipedia.org/wiki/les relations sociales/,](http://fr.wikipedia.org/wiki/les_relations_sociales/)
- [http://www.histoire de la santé.fr /santé_au_travail.org.](http://www.histoire_de_la_santé.fr/santé_au_travail.org)
- [Http://fr.wikipedia.org/wiki/sant%C3%A9_au_travail =Pratiques actuelles](Http://fr.wikipedia.org/wiki/sant%C3%A9_au_travail=Pratiques_actuelles)
- [Http:// www.emploi.belgique. Be/work Area/ linkit. Aspx. Link Identifier= ID& Item ID=386.](Http://www.emploi.belgique.Be/work_Area/linkit.Aspx.Link_Identifier=ID&Item_ID=386)
- Wikipedia, au travail Pratiques actuelles.
- <http://www.cchst.com/oshansw/psychosocial/>
- [http://www. Santé-environnement-travail.fr/minisite.php3,](http://www.Santé-environnement-travail.fr/minisite.php3)
- [http://www. msss.gouv.qc.ca/sujet/prob_santé/santé_mental/index.php](http://www.msss.gouv.qc.ca/sujet/prob_santé/santé_mental/index.php)
- [http://www. Bien-être au travail,](http://www.Bien-être_au_travail)
- [http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/fr/osh/intro/introduc.htm=VI.](http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/fr/osh/intro/introduc.htm=VI)
- [http://www. Avis-droit-social.net/accident travail.php,](http://www.Avis-droit-social.net/accident_travail.php)

Site en ligne :

- Magniadas J, Histoire de la sécurité sociale, conférence présentée le 09 octobre 2003, a la confédération générale des travailleurs(CGT), p.02, In, www, hs, cgt, Fr.

Annexes



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Abderrahmane Mira.
Faculté des sciences humaines et sociales
Département des sciences humaines et sociales,
Option : Organisation de travail et gestion de ressources humaines.

Thème : la perception de bien-être au travail au sein de l'entreprise algérienne.

Enquête auprès des salariés au sein de l'entreprise ALCOVEL

Questionnaire

Bonjour ;

Nous sommes des étudiantes et suivent une recherche en sciences humaines et sociales, master 2, nous avons besoins de votre collaboration pour accomplir et réussir notre travail.

La recherche porte sur «la perception de bien être au travail au sein de l'entreprise algérienne » et sur ce que les gens pensent de ce thème.

Nous vous prions bien répondre aux questions qui suivent, afin de collecter et de réunir les données nécessaire pour la réalisation de cette étude, cela ne prendra que quelques minutes de votre temps.

C'est anonyme, merci a l'avance.

Réaliser par :

Melle: Lahdir Sara

Melle: Khemchane Karima

encadrer par :

Mme: slimani Naima

2014-2015

L'état civil :

1. Le sexe :

Homme Femme

2. L'âge :

De 20 ans à 29ans De 30ans a 39 ans De 40ans à 49ans
De 50 ans et plus

3. Situation matrimoniale :

Célibataire Marié(e) Divorcé(e) Veuf(Ve)

4. Niveau d'instruction :

Sans niveau Primaire Moyen Secondaire
Universitaire et plus

5. Êtes-vous :

Permanant Contractuel

6. Le statut professionnel :

Cadre supérieur Cadre Agent de maitrise
Agent d'exécution

7. expérience professionnelle:

De1 ans a 5 ans De 5ans à 10 ans De 10 ans à 14ans
De 15 ans et plus

La santé mentale et physique au travail:

**En considérant votre travail au cours des quatre dernières semaines,
veuillez indiquer a qu'elle point vous êtes en accord avec chaque
énoncé :**

8. Pour vous qu'est-ce-que le bien-être au travail ?

Sécurité Protection de la santé de travailleur Charge psychosociale
occasionnée par le travail L'ergonomie L'hygiène de travail

9. Comment percevez-vous votre bien-être au travail?

Bien assez bien mauvais

10. Selon vous qu'est-ce-que les critères de bien-être au travail ?

Moral physique matériel

11. Quels sont les facteurs qui vous motivent le plus ?

Le salaire Le climat social Les conditions de travail

Autres,

Citez

12. Considérez-vous que vos conditions de travail sont :

Bonne Moyenne Mauvaises

13. Est-ce-que vous avez déjà eu des accidents de travail ?

Oui Non

Si oui de quel genre ?

.....
.....
.....

14. L'entreprise se charge t'elle des accidents de travail ?

Oui Non

Quelle est le secteur de cette prise en charge ?

.....
.....
.....

15. Ya t'il un entretien du matériel dans le but d'éviter les accidents ?

Toujours des fois jamais

16. Est-ce-que vous arrivez bien à manipuler les machines ?

Oui Non

17. Avez-vous la possibilité dans votre entreprise de discuter sur les conditions de travail ?

Oui Non

Si oui avec qui ?

Vos supérieurs Vos collègues Vos représentants
Autres

Si autres lesquels ?

.....
.....

18. Est-ce-que les conditions de travail ont des risques sur votre santé ?

Oui Non

Si oui, s'agit-il d'un risque :

Physique morale physique et morale

Autres ;

citez.....

La qualité de vie et relations des travailleurs :

19. Voyez-vous que votre satisfaction correspond à votre fonction ?

Oui Non

Les raisons :

.....
.....
.....

20. Comment jugez-vous l'aménagement de vos espaces de travail ?

Réussit Non réussit

Si non pourquoi ?

.....
.....

21. -vous à l'aise dans votre espace de travail ?

Oui parfaitement Oui un peu Non pas vraiment
Non pas du tout

22. Disposez-vous de tout l'équipement nécessaire pour l'accomplissement de vos tâches ?

Oui Non

Si non, que manque-t il ?.....

23. Que pensez-vous de la hiérarchie de votre entreprise ALCOVEL ?

Bien structuré moyennement structuré mal structuré

24. En cas de mal-être vers qui tournez-vous ?.....
.....

25. Y-a-t'il au travail des cas de harcèlement moral (plus grave que la taquinerie innocente)?

Oui Non

26. Vous vous êtes déjà senti(e) victime de harcèlement sexuel, de violence ou de discrimination?

Oui Non

27. Au cas où vous vous sentiriez discriminé ou harcelé, avez-vous au travail la possibilité de vous tourner vers :

Une personne de confiance Un collègue ou un manager Un psychologue

28. Avez-vous quelque chose à ajouter sur le thème abordés dans notre questionnaire ?

Oui Non

Si oui commentez :

.....
.....
.....
.....

