

**Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA**

**Faculté des Sciences Humaines et Sociales**

**Département : Sciences Sociales**

**Mémoire de fin du cycle**

En vue d'obtention d'un diplôme de master en sociologie.

Option : Sociologie du Travail et Ressources Humaines.

**Thème :**

Les relations socioprofessionnelles  
entre les différentes catégories des  
travailleurs au sein de l'entreprise  
**BEJAIA LOGISTIQUE**

**Réalisé par :**

M<sup>elle</sup> CHERF Nadia

M<sup>elle</sup> SAICHI Lamia

**Encadré par :**

D<sup>r</sup> ZERROU Ahcene

**Session juin : 2015**

# **REMERCIEMENT**

**Tout d'abord :**

**On aimerait remercier dieu de nous avoir donné la volonté  
et la  
Patience de pouvoir amener ce travail a terme.**

**Nos vifs remerciements s'adressent en premier lieu à nos  
familles qui nous ont soutenues toute la durée de nos  
études.**

**Nous remercions également notre promoteur Dr zerrouk  
ahcene d'avoir accepté de nous encadrer, de nous avoir  
aimablement prodigué de  
Conseils, communiqué ses connivences et nous en sommes  
très  
Reconnaissants pour ces critiques.**

**Nous tenons aussi à remercier :**

**Notre université A/MIRA de béjaia de toute ses  
enseignants et les travailleurs de la bibliothèque pour leurs  
aident.**

**Nous remercions également tous les salarrier de  
l'entreprise BL qui nous a aidés pendant notre stage.**

## Dédicace

**Je tiens à dédier ce modeste travail à la mémoire de mon meilleur exemple dans ma vie, et à la mémoire de mon père « que ton âme repose en paix et que le bon dieu t'accueille dans son vaste paradis « Amin ».**

**A ma très chère mère pour son soutien et encouragements.**

**A mes chers frères kamel, samir, hakim, slimane, boualam leurs femmes, et leurs enfants..**

**A mes très chères sœurs, lila, hakima, fatiha, warda, leurs maries et leurs enfants.**

**A toute ma famille de proche ou de loin.**

**A tous mes amis intimes : lamia et doria.**

**A tous ceux qui sont proches de mon cœur et dont je n'ai pas cité le nom.**

***Saïchi lamia***

# **Sommaire**

# **Sommaire**

## **Introduction**

## **Partie I: Cadre méthodologique et théorique de la recherche**

### **Chapitre I : cadre méthodologique**

1. Les raisons du choix du thème.....	5
2. Les objectifs de la recherche.....	6
3. La problématique de la recherche.....	6
4. Les hypothèses.....	9
5. La définition des concepts.....	11
6. La méthode utilisée.....	12
7. Les techniques utilisées.....	13
8. Le déroulement de l'enquête.....	14
9. Le choix de l'échantillon.....	15
10. Les obstacles rencontrés.....	16

### **Partie II : Cadre théorique de la recherche**

#### **I- les réseaux sociaux et les relations socioprofessionnelles.**

1- Définition des réseaux sociaux .....	19
2- Le fonctionnement des réseaux sociaux .....	19
3- L'approche relationnelle des réseaux sociaux .....	21
4- Les réseaux sociaux et l'analyse de réseaux .....	22

5- les méthodes d'analyse des réseaux .....	22
6- L'importance d'un réseau sociale dans l'entreprise.....	23
7-les relations socioprofessionnelles .....	24
8-1'approche relationnel d'Elton mayo .....	25

## **II- les conflits et la dynamique de groupe.**

1-définition de conflit.....	28
2-les conflits types de conflits.....	29
3- Les sources des conflits.....	32
4-le dépassement des conflits.....	34
5-les cinq attitudes pour gérer les conflits.....	35
6-définition de la dynamique de groupe.....	35
7-1'approche de Kurt Lewin.....	36

## **Partie III : Cadre pratique de la recherche**

### **Chapitre III: Présentation de terrain d'étude.**

1-présentation de terrain d'étude.....	39
2-analyse et présentation des résultats d'étude.....	52
3-présentation des résultats d'étude et vérification des hypothèses.....	61

Conclusion générale.

La liste bibliographique.

Les annexes.

### La liste des abréviations

<b>Nom</b>	<b>Signification</b>
BL	Bejaia Logistique
RH	Ressources humain
SARL	Société à responsabilité limité



# **Introduction**

La fonction des Ressources Humaines prend une importance grandissante de nos jours, cela est dû à la nécessité d'une adaptation permanente de plus en plus rapide et réactive de l'entreprise et des hommes à l'environnement technique, économique, politique et sociaux afin de développer le sentiment d'appartenance, et ainsi un esprit collectif.

Dans les différentes sociétés plusieurs recherches permettent de constater l'importance croissante, tandis que d'autres ont tenu une position différente à savoir le bien-être qui implique d'actualisation du potentiel humain.

L'entreprise est un milieu d'interaction sociale réunissant des personnes ayant des points de vue, des valeurs, des expériences, et intérêts contradictoires... Ses divergences font paraître au grand jour des relations qui sont un moyen d'atteindre les buts que les salariés se fixent.

Bien que les relations socioprofessionnelles se réalisent à partir des contacts, l'intervention de plusieurs facteurs pour améliorer la situation des salariés et avoir un bon climat de travail dans l'entreprise.

Dans le cadre socioprofessionnel, le développement des relations collectives entre les différentes catégories socioprofessionnelles des salariés devient une nécessité pour un intérêt de recherche la stabilité et le bon déroulement de travail au sein de l'entreprise.

Le mouvement des relations humaines est un effort, pour analyser les relations de travail dans l'entreprise, En contribuant à des formes organisationnelles et relationnelles, les réseaux sociaux qui favorisent les interactions et les relations entre les différentes catégories socioprofessionnelles, ces relations ne peuvent maitre qu'avec des changements, et la communication interne, afin de créer des liens cohérents entre eux.

Toute fois, les travailleurs ont traversés plusieurs changements, tandis qu'ils représentent des Ressources Humaines qui sont susceptibles à être touché par des tensions qui sont un moyen d'atteindre les buts que les salariés se fixent. et améliore la dynamique de groupe son lui il est incapable de pensée plus loin, et sert a évité le confiné dans les limites de la routine.

C'est dans ce cadre, que notre étude propose d'étudier les relations socioprofessionnelles entre les déférentes catégories des salaries qui favorise le bon déroulement au sein l'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE.

A partir de notre enquête que nous avons effectuée au sein de cette entreprise, nous allons présenter et examiner notre étude sous le thème « les relations socioprofessionnelles entre les différents catégories des travailleurs » cas pratique : « BEJAIA LOGISTIQUE ».

Notre travail est composé de deux parties (parties théorique et partie pratique qui contient trois (3) chapitres, la premier partie est traité pour le premier chapitre qui correspond au cadre méthodologique de la recherche, qui démontre les étapes de notre recherche empirique. Et dans le seconde chapitre autour du quelles nous allons présenter notre thème : les processus qui détermine les relations socioprofessionnelles.

La partie pratique englobe l'étude pratique et la présentation du terrain d'étude ainsi que l'analyse, la présentation des résultats d'étude et vérification des hypothèses.

# **La partie théorique**

# **Chapitre I**

## **Cadre méthodologique**

## **Chapitre I : Le cadre méthodologique**

Cette partie du travail est consacrée à la présentation des différents outils méthodologiques qui ont guidé notre recherche. Nous justifions d'abord les raisons du choix de notre thème, ses objectifs, sa problématique à travers laquelle s'exposeront nos questionnements de recherche, nos hypothèses directrice de recherche, de même que la méthode et les techniques de collecte et d'analyse des données recueillies sur le terrain.

### **1. Les raisons et les objectifs du choix de thème :**

Notre choix du thème pourtant sur les caractéristiques des relations socioprofessionnelles et son impact sur les différents catégories des travailleurs ou sein de l'entreprise, et motivé par les raison et les objectifs suivants :

#### **1.1. Les raisons :**

-L'importance du sujet des relations socioprofessionnelles et son impact sur les différentes catégories des travailleurs comme un thème de recherche.

-l'intérêt particulier du sujet des relations socioprofessionnelles ou sein de l'entreprise.

-l'importance des relations socioprofessionnelles ou travail et son impact sur les comportements des salaires.

-la volante de transformer sur le terrain nos connaissances théorique afin d'améliorer et d'équilibre notre savoir dans le domaine de la sociologie des organisations, cela pourrait également nous ouvrir les portes de nouveaux distance.

## **1.2. Les objectifs :**

Dans notre recherche par objectif de préparation du mémoire de fin de cycle, qui s'inscrit dans le domaine de Ressource Humaines.

On a intéressé ou thème des relations socioprofessionnelles entre les différents catégories de l'entreprise Bejaia Logistique pour intérêt du savoir :

-L'importance des rapports socioprofessionnels sur les différentes catégories des travailleurs ou sein de Bejaia Logistique.

-Montrer l'influence des relations ou travail sur les différentes catégories des travailleurs.

-Savoir la visionne lointain de Bejaia Logistique vis-à-vis a la rétention de son personnel.

## **2. La problématique :**

La gestion des ressources humaines a considérablement évolué au cours de ces dernières décennies, elle a en effet intégré les recherches concernant le facteur humain dans les entreprises. Si la conception classique constatait une contradiction irréductible entre les aspirations du travailleur et celles de l'entreprise, le mouvement des relations humaines a cherché à mieux cerner les motivations des hommes à mettre en parallèle conditions de travail, styles de commandement, satisfaction des individus en rendement. Ces études permettent de mettre en évidence l'importance des factures psychosociologiques et affectives pour comprendre le comportement des individus dans une entreprise.

Cette gestion telle qu'elle est pratiquée dans les entreprises s'inspire plus ou moins de ces conclusions. Elle a pour objectif de traiter des quatre grands types de relations humaines que l'on trouve au sein des entreprises : les

relations de l'homme avec son travail, les relations de force entre les différents groupes humains, les relations hiérarchiques et les relations entre individu.

La structure d'une entreprise reflète la nature des relations qui entérinent les individus et les salariés à travers leurs rôles et leurs fonctions à l'intérieure de l'entreprise d'une part et avec l'environnement extérieur, d'autre part l'entreprise dépend elle-même pour sa croissance de sa capacité à entretenir les relations de travail.

Les relations au travail englobent les relations entre collègues, relations avec les supérieurs, relations avec les subordonnés, climat de travail, réseaux de relations formelles et informelles. On trouve aussi d'autres relations qui se muent dans le milieu professionnel qui sont les relations socioprofessionnelles qui désignent « l'ensemble des rapports qui entretiennent les salariés et leurs représentatives du personnel, le rôle des syndicats et les pratiques en matière de discussion, de négociation et de conflits »<sup>1</sup>

La théorie des relations humaines met l'accent sur les facteurs psychologique dans l'activité humaine, ce courant mis en évidence la dynamique de groupe, les besoins des salariés, les effets positifs du travail en groupe. Kurt Lewin est l'initiateur du concept de dynamique de groupe en 1944, ses travaux montrent « l'importance de la vie d'un groupe, des échanges interpersonnel, des remises en cause collective qui peuvent finalement favoriser un changement des attitudes de groupe »<sup>2</sup> se définit comme un ensemble de personnes ou bien individu qui se différencie de manière d'agir dans l'entreprise, cela revient aux différentes catégories qui peuvent exister dans l'entreprise, selon le genre, les jeunes, et les vieux qui ont issus de différentes origines sociales .

---

<sup>1</sup>DOTTAN Simon, Psychologie du travail et comportement organisationnel, 2<sup>ème</sup> édition, Goetau Morin, Paris, 1996, p406.

<sup>2</sup>BOUDON Rymon, et All, dictionnaire de sociologie, édition, paris, 2003, p134.



« Les conditions de travail des salariés et leurs acquis sociaux sont le produit d'une longue histoire au cours de laquelle les travailleurs organisés ont tenté de limiter l'arbitraire patronal en transformant des rapports individuelles en relations collectives, cette évolution n'est linéaire ni uniforme. L'importance est la stabilité des conquêtes dépendent du rapport de force entre les interlocuteurs sociaux et de la conjoncture économique »<sup>3</sup>.

Dans cet effet Lewin s'intéressait essentiellement au phénomène du groupe restreint, au climat social, des comportements des groupes et la dynamique de groupe qui « désigne un courant de recherche et d'intervention sur les petits groupes dans la ligne des travaux de Lewin, pour que le groupe soit une totalité irréductible aux individus qui le composent »<sup>4</sup>

Et pour arrive à comprendre et analysé les relations qui peuvent exister entre les différentes catégories des travailleurs en va étudiés les facteurs sociaux qui nous mènent à déterminer les natures des relations socioprofessionnelles, et les différentes relations socioprofessionnelles qui marquent la dynamique de groupe.

Dans l'entreprise, toute personne souhaite de maintenir une relation stables et durable avec son employeur et ses collègues du travail en étant prés disposé à rester mobiliser à s'avoir faire des efforts malgré les différents points qui peuvent exister entre eux, pour atteindre les objectifs assignés sont avoir leur intérêt interpersonnel, c'est notre préoccupation d'examiner tous moment dans une entreprise privé Algérienne de renommé national BEJAIA LOGISTIGUE.

A travers notre recherche nous souhaitant répondre à la question suivante :

---

<sup>3</sup>STROOBANTS Marcelle, **Domaines et Approches Sociologique Du Travail**, 3<sup>eme</sup> édition, Armand Clain, paris, P87.

<sup>4</sup> MAHE DE BOISLANDELLE Henri, **dictionnaire de gestion, vocabulaire,(concept et outils)**, édition, economica, paris, 1998, p127.

## **Quel est le rapport fonctionnel et organisationnel entre les relations socioprofessionnelles des acteurs et le déroulement du travail au sein de l'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE ?**

### **3. Les hypothèses :**

« L'hypothèse peut être envisagée comme une réponse anticipée que le chercheur formule à sa question spécifique de recherche. Tremblay [...] un énoncé déclaratif précisant une relation anticipée et plausible entre des phénomènes observés ou imaginés ».<sup>5</sup>

« L'hypothèse est une explication provisoire de la nature des relations entre deux ou plusieurs phénomènes, l'hypothèse scientifique peut être confirmée ou infirmée ».<sup>6</sup>

Afin de bien répondre aux interrogations posées dans notre problématique, nous avons élaboré deux hypothèses qui nous conduiront à réaliser notre travail de recherche.

#### **1<sup>er</sup> hypothèse :**

➤ Les réseaux sociaux sont des facteurs déterminants des relations socioprofessionnelles au sein de l'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE.

#### **2<sup>ème</sup> hypothèse :**

➤ Les relations conflictuelles sont un moteur de la dynamique du groupe des travailleurs de l'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE.

---

<sup>5</sup> MACE Gordon, **Guide d'élaboration d'un projet de recherche**, 2<sup>ème</sup> Édition de Boeck P.U. Laval, Québec, 1988, p. 35.

<sup>6</sup> GRAWITZ Madeleine, **Les méthodes des sciences sociales**, Édition DALLOZ, Paris, 2001, p. 398.

#### **4. Définition des concepts :**

##### **4.1. Le travail :**

« Est une activité consistant à produire un bien ou un service. il nécessite un effort orienté vers un but et s'exerce dans le cadre de contrainte, son sens varie considérablement selon les sociétés »<sup>7</sup>

##### **4.2. La relation :**

« Communication avec d'autres personnes nous avons surtout des relations d'affaires et de bon voisinage . nouer avec une personne des relations professionnelles mondaines (fréquentation). entretien avec quelqu'un des relations épistolaires, des relations sentimentales ».<sup>8</sup>

##### **4.3. Les relations socioprofessionnelles :**

« l'ensemble des rapports qu'entretiennent l'Etat, les salariés , et leurs représentations, les employeurs, et leurs organisations, et leurs relations entre les relations entre les acteurs sociaux. il s'agit de décrire les institutions représentatives du personnel, le rôle des syndicats et les pratiques en matière de discussion, de négociations et de conflits ».<sup>9</sup>

##### **4.4. Le réseau social :**

« Par construction, un réseau social est l'ensemble de relations entre un ensemble d'acteurs. Ces relations peuvent être de nature forte variée (pouvoir, échanges de cadeaux, amitié).<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> CLAUDE Louche, **Introduction à la psychologie du travail et des organisations**, concepts de base et application, édition, Arond Colin, 2007, p 114.

<sup>8</sup> LAROUSSE Lexis, **Dictionnaire de la langue Française**, Larousse, paris, 2002, p1602.

<sup>9</sup> DOTAN Simon, op.cit ,p11.

<sup>10</sup> Boudon Rymon, et autre, op.cit, P200.

#### **4.5. Le conflit :**

« Interaction sociale provenant de position antagoniste et où chacun cherche à faire céder l'autre. Il peut être perçu comme une atteinte à la paix sociale et/ou comme symptôme d'une mauvaise régulation entre les acteurs sociaux. Pourtant la plupart des sociologues s'accordent pour constater que le conflit est inhérent à la vie sociale et, pour ainsi dire irréductible ». <sup>11</sup>

#### **4.6. Dynamique de groupe :**

##### **a. Au sens original :**

« Courant de recherche inauguré par K.LEWIN 1944 qui a pour objet l'étude du groupe considéré comme un système de force et pour finalité de changement sociale »

##### **b. Au sens large :**

« Ensemble des études et de leurs applications concernant les composantes et le processus de groupe ». <sup>12</sup>

##### **c. Définition opérationnelle :**

Étude des comportements des groupes, en particulier des interactions qui se produisent dans de petits groupes engagés dans des activités sociales ou professionnelles.

---

<sup>11</sup> Grawitz Madeleine, lexique des sciences sociales, 7<sup>eme</sup> édition Dalloz, paris, 2000, p.399.

<sup>12</sup> BLUCH.H et All, Dictionnaire fondamentale de la psychologie, édition, LAROUSSE, Paris, 2002, p389.

## **6. La méthode et la technique utilisées :**

Dans le but de vérifier les hypothèses de notre recherche, nous avons utilisé une méthode et une technique qui nous permettent de collecter les informations afin de répondre aux objectifs de l'étude.

### **6.1. La Méthode :**

Pour mener notre étude, après avoir déterminé tous les points qui concernent la recherche, nous nous intéresserons aux considérations à prendre en compte pour choisir la méthode la plus appropriée et précise à la recherche. Tout dépend de la nature du sujet et des techniques disponibles qui permettent la collecte des données.

« La méthode est une conception intellectuelle coordonnant un ensemble d'opérations, en générale plusieurs techniques »<sup>13</sup>

**6.2. La méthode qualitative :** « vise à comprendre le phénomène à l'étude et établir le sens des données recueillies »<sup>14</sup>.

Notre engagement sur le terrain, nous avons planifié l'usage de la méthode qualitative pour recueillir les informations nécessaires qui peuvent nous permettre d'approfondir notre étude.

Dans ce sens, notre recherche est orientée par une démarche qualitative, la réalité du terrain nous a conduits à choisir cette méthode en raison des caractéristiques de notre population d'étude (restreinte et connue), méthode qui nous mènera à travailler avec un nombre restreint d'enquêtés.

---

<sup>13</sup> GRAWITZ Madeleine, op.cit, P552.

<sup>14</sup> BLOUCH.H et All, op.cit, P389.

En effet, cette méthode avait pu nous rapprocher des cadres. Ils nous ont fourni des informations d'ordre qualitatif déterminant sur les relations entre les différentes catégories des travailleurs et sur les situations conflictuelles qui peut exister dans l'entreprise BL.

## **7. Les techniques utilisées**

### **7.1. L'observation**

La technique de recherche que nous avons retenue est l'observation. «Toute recherche à caractère scientifique en sciences sociales, comme en général dans les autres sciences, doit comporter l'utilisation de procédés opératoires rigoureux, biens définis, transmissibles et susceptibles d'être appliqués dans les mêmes conditions »<sup>15</sup>

« Observer n'est pas seulement regarder, c'est une certaine organisation de la vision. Elle est structurée de telle sorte à voir ce qui est adéquat par rapport à un projet de recherche, à un cadre théorique.»<sup>16</sup> Ainsi, cette technique nous a permis de nous familiariser avec le terrain et d'approfondir nos connaissances les relations et la dynamique des travailleurs au sein de l'entreprise BL.

### **7.2. L'entretien :**

Pour mener à bien notre enquête, nous avons utilisé de **l'entretien** comme technique de collecte de données, sans toutefois qu'il soit à but de généraliser les résultats. Cette dernière « est un outil de collecte des données qui sert à recueillir le témoignage verbal de personnes.»<sup>16</sup> Selon Madeleine Grawitz, l'entretien est un «procédé d'investigation scientifique utilisant un processus de

---

<sup>15</sup> GRAWITZ Madeleine, **Les méthodes des sciences sociales**, Édition DALLOZ, Paris, 2002, P352.

<sup>16</sup> PERETZ Henri, **Les méthodes en sociologie (l'observation)**, Éditions La découverte, Paris, 1998, P 88.

communication verbale pour recueillir des informations en relation avec le but fixé. »<sup>17</sup>

Nous avons conduit des entretiens semi-directifs, dans lesquels «l'enquêteur orienté, par des relances, le discours du sujet pour qu'il aborde un ordre non déterminé pour ce faire, l'enquêteur dispose d'un guide d'entretien»<sup>18</sup>. Nous avons suivi cette technique **d'entretien** essentiellement pour son adéquation avec notre sujet de recherche et avec notre population d'étude qu'est restreinte et connue.

Notre guide d'entretien est composé de sept (7) questions ouvertes, réparties en deux axes comme suit :

Le premier axe est relatif aux relations socioprofessionnelles dans l'entreprise.

Le second axe est relatif aux relations conflictuelles.

### **8. La prés- enquête :**

La prés-enquête est la première étape de notre étude, elle nous donne la possibilité de concevoir et de compléter l'insuffisance de notre technique de la recherche, elle permet aussi de tester nos questions de l'entretien et de vérifier si l'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE a donné l'importance aux relations socioprofessionnelles, et a la dynamique de groupe .cela nous a empêché d'utiliser l'entretien exploratoire qui nous a permis de collecter un ensemble d'informations durant la période de notre visite exploratoire sur le terrain.

«L'enquête est l'un des instruments les plus utilisés par les psychosociologues, Réaliser une enquête, c'est interroger un certains nombres

---

<sup>17</sup> DEPELTEAU François, La démarche d'une recherche en sciences humaines (de la question de départ à la communication des résultats), P.U. Laval, Québec, 2000, P315.

<sup>18</sup> ALPE Yves et autres, Lexique de sociologie, 2eme Édition, Paris, 2007, P106.

d'individus en vue d'une généralisation.»<sup>19</sup> Notre enquête est réalisée avec dix (10) enquêtés dans l'entreprise BL.

Cette technique nous a permis de comprendre les relations socioprofessionnelles et la dynamique de groupe au sein de BL.

## **9. L'échantillonnage**

### **9.1. La population d'étude :**

La population d'étude est un « ensemble d'éléments ayant une ou plusieurs caractéristiques en commun qui les distinguent d'autres éléments et sur lesquels porte l'investigation »<sup>20</sup> on a dégagé une population d'étude qui contient 10 enquêtés des catégories suivantes deux cadres moyen, quatre maîtrise, quatre exécutants.

### **9.2. L'échantillon d'étude:**

L'échantillon se définit comme un « sous-ensemble d'éléments d'une population donnée. »<sup>20</sup> Notre échantillon est pris de l'ensemble des travailleurs de l'entreprise BL qui son répartie dans différents services.

L'échantillonnage typique intentionnel est une « technique se fonde sur un choix raisonné fait par le chercheur. Ce dernier veut orienter sa recherche sur un type de phénomène ou d'individus qui se distinguent des autres selon certaines caractéristiques. L'utilisation de cette technique se justifie donc par la pertinence des choix raisonnés qui la sous-tendent. Ainsi, l'échantillon retenu sera aussi pertinent que l'est le choix raisonné du chercheur. »<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> GHIGLIONE Rodolphe et autres, Les enquêtes sociologiques, 6eme Édition, Armand Colin, Paris, 2008, p. 5 et 6.

<sup>20</sup> ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Éditions Casbah, Alger 1996, P 228.

<sup>21</sup> DEPELTEAU François, op.cit, p. 227.



#### **9.4. La technique de traitement des données:**

Les techniques d'analyse qualitative sont nombreuses. Nous avons opté pour *l'analyse de contenu* en choisissant dans l'ensemble les techniques d'analyse de contenu, entre autres *l'analyse thématique horizontale*. « L'analyse thématique défait en quelque sorte la singularité du discours et découpe transversalement ce qui, d'un entretien à l'autre, se réfère au même thème. Elle ignore ainsi la cohésion singulière de l'entretien et cherche une cohésion thématique inter-entretiens. La manipulation thématique consiste ainsi à jeter l'ensemble des éléments signifiants dans une sorte de sac à thèmes »<sup>22</sup>

#### **10. Les difficultés rencontrées :**

Le manque d'ouvrages de base concernant notre recherche dans la bibliothèque de la faculté des sciences sociales.

Le manque de sérieux lors des réponses des enquêtés.

---

<sup>22</sup> BLANCHET Alain et autres, L'enquête et ses méthodes (l'entretien), 2<sup>ème</sup> Édition, Armand Colin, Paris, 2007, p 96.

**Chapitre II**  
**Les relations**  
**socioprofessionnelles**

## **I .Les réseaux sociaux :**

Pour certain sociologues, on ne pourrait déceler l'existence d'un groupe social qu'après avoir constaté un réseau de relations suffisamment denses entre les individus qui le composent. Entre l'observation des comportements individuels d'un côté, et de l'autre l'observation du fonctionnement de la société entier, il y a un niveau d'observation intermédiaire qui consiste à regarder comment les individus tissent les relations entre eux. Les réseaux sociaux ont d'abord un outil d'analyse de forme que prendre la société, un outil d'étude des relations entre les individus.

### **I.1.Définition de réseaux sociaux :**

La notion de réseau s'est imposée récemment en science sociale « dans son acception dominante elle vise à caractériser soit un système de relations interindividuelles ou inter organisationnelles (un réseau complet), soit les relations propres à un individu (un réseau personnel). Ces relations peuvent être systématiques ou non »<sup>1</sup>. En peut dire que la notion de réseau sociale est indispensable en science sociale, cette notion toujours vise à caractériser le coté relationnelle c'est-à-dire l'étude des relations interindividuelles, et le coté organisationnel, don le sens de l'organisation de travail) d'après un ensemble des relations interindividuelle.

### **I.2.Le fonctionnement des réseaux sociaux :**

Si le réseau est défini par l'ensemble des relations entre les individus, (l'expérience de Milgrame montre que celui-ci n'est vraisemblablement pas fermé, il n'a pas vraiment de frontière. Il y a le fait que Stanley Milgrame, psychologue américain, entend souvent des connaissances lui faire part de leur sentiment se surprise lorsqu'elles se découvrent des amis communs. C'est pour

---

<sup>1</sup> ENCYCLOPAEDIA Universalis, Dictionnaire de Sociologie, édition Albin Michel, Paris, 2007, P648.

mesurer la probabilité que des évènements de ce type se réalisent qu'il a mis au point ce protocole d'enquête un peu particulier.

La conclusion de Milgram est donc que « dans une société de masse, pratiquement tous les individus sont reliés ensemble dans un vaste réseau »<sup>2</sup>. La question n'est donc pas de savoir qui est intégré dans le réseau et qui ne l'est pas ? Mais plutôt quelle est densité de ce réseau de sociabilité ? Et comment les individus peuvent s'en servir ? Parmi les outils à la disposition du sociologue, le réseau social permet donc de mesurer toutes les relations qu'un individu entretient avec d'autre, la nature de celles-ci et leur intensité.

On remarque que ce réseau de sociabilité est généralement d'autre plus grand que l'individu occupe un statut élevé dans la hiérarchie sociale. Ainsi, si on a pu croire que la culture ouvrière était porteuse d'une sociabilité importante, des enquêtes récentes ont montré que la sociabilité en milieu populaire est essentiellement familiale, les individus y ayant un capital social moins étendu que dans les catégories supérieures.

Le sociologue français Pierre Bourdieu a défini le capital social «comme étant à la fois le réseau de sociabilité des individus(les personnes que l'on peut mobiliser en cas de besoin »<sup>3</sup> mais aussi les ressources en capitaux économiques et culturels de ce réseau. Selon la théorie des capitaux de P. Bourdieu, chaque individu possède un certain capital économique (ses revenus, son patrimoine), et un capital culturel (qui peut venir de son éducation, de ses études, de la proximité avec des objets culturels). Le capital social est donc à la fois le carnet d'adresses mais également les ressources économiques et culturelles que celui-ci permet de mobilise.

---

<sup>2</sup> Pierre Mercklé, **Sociologie des réseaux sociaux, Coll.** Repères, La Découverte, 2011.  
[www.editionsладécouverte.fr](http://www.editionsладécouverte.fr).

<sup>3</sup> Pierre Mercklé, **Sociologie des réseaux sociaux, Coll.** Repères, La Découverte, 2011.  
[www.editionsладécouverte.fr](http://www.editionsладécouverte.fr).

### **I.3.L'approche relationnelle des réseaux sociaux :**

C'est le sociologue américain Mark Granovetter qui a mis en évidence le rôle du réseau social dans la recherche d'emploi. Selon ses recherches, il a établi que le salarié à la recherche d'un emploi ne trouvera pas mêmes offres selon son réseau et le type de réseau qu'il va mobiliser. En effet, s'il mobilise un réseau de connaissances avec lesquelles il est fréquemment en contact, il y a de fortes chances pour qu'il soit destinataire des mêmes informations que ses connaissances.

La proximité géographique ou de statut social, le fait d'évoluer quotidiennement dans les mêmes groupes sociaux font que le chercheur d'emploi comme ses connaissances proches(ceux avec qui il entretient des liens forts) ont toute les chances d'avoir les mêmes informations par contre, le chercheur d'emploi qui mobilise un réseau de connaissances assez éloignées de lui au quotidien a toutes les chances de recueillir plus d'informations que le premier, en tout cas une information qui n'est pas déjà disponible dans son cercle.

Ainsi pour M. Granovetter l'information circule par les liens faibles « les individus avec qui on est faiblement lié ont plus de chances d'évaluer dans des cercles différents et ont donc accès à des informations différentes de celles que l'on reçoit »<sup>4</sup>. Il soutient l'idée qu'en générale un individu n'obtient pas un travail par l'entremise des personnes dont il est le plus proche, mais grâce à des contacts diversifiés.

---

<sup>4</sup> [www.editionsladécouverte.fr](http://www.editionsladécouverte.fr).

#### **I.4. Les réseaux sociaux et l'analyse de réseaux :**

On peut dire que l'ensemble des relations qu'un individu entretient avec d'autres formes un système particulier, son réseau personnel. « Cet ensemble porte la trace des lieux qu'il a parcourus et donne les quels a rencontré ces personnes. son réseau témoigne ainsi de son histoire. il comprend des parents, des amis d'enfance, par fois une relation conserve depuis longtemps, auxquels se sont ajoutés plus récemment des collègues de travail, des amis de conjoint. ces liens actifs démontrent la diversité dans lesquels la personne a évolué à différentes périodes de sa vie et à partir desquels a construit ces relations ». <sup>5</sup>

Ces dans la rencontre et les interactions avec les autres que l'individu attrape les différenciations sociales et professionnelles, apprendre à s'y installer, à réunir ou à se distancier, à négocier sa place dans la société.

Cette dynamique notée dans le cadre collectif des groupes dans le milieu professionnel et dans la société, car elle vise à édifier le mode d'accrochage de l'individu dans leur entreprise, et leur société. En effet nous pouvons dire que les réseaux sociaux sont porteurs des processus de socialisation et d'intégration.

#### **I.5. les méthodes d'analyse des réseaux :**

L'analyse des réseaux dispose aujourd'hui d'outils variés et puissants. Outre l'ensemble des instruments qui permettent d'appréhender la structure d'un réseau (son diamètre, sa densité). Trois niveaux d'analyse sont classiquement mis en œuvre : « le premier consiste à positionner les agents dans une structure relationnelles à l'aide d'indicateurs sociométriques ; le deuxième, à mettre en évidence l'existence de sous-groupes cohésifs au sein d'une population ; le

---

<sup>5</sup> BIDART Claire, Etudier les réseaux : « apport et perspectives pour les sciences sociales », Informations sociales, N° 147, p35.

troisième, à regrouper les agents en fonction de leurs profils relationnels, ce qui permet de passer du plan individuelle au plan structural. »<sup>6</sup>

A ces approches s'ajoutent des modèles plus complexes tentant d'articuler attributs des individus et propriétés relationnelles.

### **I.6.L'importance d'un réseau sociale dans l'entreprise :**

-L'étude sur les usages et impacts des réseaux sociaux dans l'entreprise montre que nous sommes en train de vivre une petite révolution, en effet de plus de 80 des salariés sont présents sur les réseaux sociaux. Ils s'y expriment de plus en plus et échangent régulièrement à propos de leur travail.

-L'utilisation des réseaux sociaux par des dirigeant et salariés s'y connectent au moi une fois par jour, les entreprises sont les plus présenté dans les réseaux sociaux, car ils permettent d'avoir une relation de proximité ave leur clientèle.

-Les réseaux sociaux permettent au salariés de partager des informations sur les produits et services de leur entreprise, et aussi de parler du management et du climat de travail.

-Les réseaux sociaux sont utiles pour recruter des nouveaux collaborateurs.

-L'entreprise possède un réseau social interne pour simplifier la communication entre les employés.

-Tous ces constats illustrent bien que les réseaux sociaux sont en train de faire évoluer tout l'écosystème professionnel.

---

<sup>6</sup> Encyclopaedia universalis, Dictionnaire de Sociologie, édition Albin Michel, Paris, 2007, p650.

**I.7. Les relations socioprofessionnelles :**

Une relation étant la somme des interactions établis entre deux ou plusieurs individus la relation sociale regroupe tout les interactions qui unissent ces individus.

Les relations sociales constitueraient pour certains sociologues l'objet même de la sociologie étant que système d'interaction entre groupes ou individus les participations pourront donnée en sens différent à cette relation. En France c'est la conscience collective qui parait le plus important dans les relations sociale.

Les relations ou travail englobent les relations entre collègues relations avec supérieures relations avec les subordonnées climat de travail réseaux de relations formelle et informelle. Ces relations qui se nouent dans le milieu professionnel peut être façonné par la nature des relations sociales auxquelles le salaries s'est habitué.

Les relations professionnel c'est le rapports sociaux « établis autour du travail salarié , action auxquelles donnent lieu (conflits, négociation engagé à l'initiative des salaries , des employeurs ou des force qui les représentent : syndicats, patronat, pouvoir publics) configuration des règles qui en résultent sous l'influence des pays de langue anglais , ce qui s'appelle là relation industrielle désigne aussi un champ scientifique autonome dont l'objet est de distinguer des systèmes nationaux et d'interpréter leurs différences. Les variables mise en avant sont les acteurs, les règles (de procédure, de fond) le contexte (économique, technique, politique), ainsi que le cadre idéologique dans lequel évoluent les partenaires, la notion de système permet de souligner les



effets d'interaction dynamique auxquels donnent lieu les relations professionnelles.»<sup>7</sup>

Les relations sociales se manifestent concrètement à travers des interactions, on peut donc distinguer relation et interaction, alors que la relation est une dimension de l'homme être social à travers l'existence de lieu qui l'insèrent dans un tissu social, l'interaction désigne le cadre et les processus à l'intérieure des quels s'expriment les relations.

Les relations sociales sont régies par des normes sociales de conduites ces normes s'expriment de plusieurs façons, dans une relation, les gens adoptent des suivant ce qui est considéré comme désirable socialement au niveau de leur comportement, une relation est également fonction de la situation et du lieu dans la quels elle se déroule.<sup>8</sup>

### **I.8.L'approche relationnelle :**

#### **I.8.1.Les recherches d'Elton mayo :**

Elton Mayo s'est intéressé aux conditions matérielles de travail (éclairage, chauffage, bruit...etc.) et leur impact sur la productivité à la Western Electric et ce à travers un série d'expériences, la première série d'expériences : Etudes sur l'éclairage et son impact sur la productivité réalisée de 1924 à 1927 :

Mayo et ses équipes partent du postulat qu'une amélioration de l'éclairage est supposée causer une productivité accrue. Or, sur le terrain, ils aperçoivent que la productivité s'améliore aussi bien dans le groupe étudié que le groupe témoin (groupe travaillant dans des conditions de travail stables) et que la productivité continue à s'améliorer même lorsque l'on fait diminuer l'intensité de la lumière.

---

<sup>7</sup> RAYMOND Boudon, et All, *Dictionnaire de Sociologie*, édition, LAROUSSE, Paris, 2003, P134.

<sup>8</sup> FICHER. G, *Les Concepts Fondamentaux de la Psychologie Sociale*, 2<sup>eme</sup> édition, Dunod, 1996, P31.

Ces résultats l'amènent à considérer que d'autres facteurs interviennent dans l'explication de la productivité. En particulier, en déduit que la simple connaissance par un individu qu'il est sujet d'observation modifie son comportement. C'est ce qu'on appelle « effet Hawthorne ».

La seconde série d'expériences, réalisée entre 1927 et 1933, a pour but l'étude de l'incidence de la fatigue sur la productivité: Il s'agit d'étudier le comportement d'un groupe de cinq ouvrières suite à différentes décisions (augmenter les salaires, accorder un temps de pause supérieur, accroître le temps de repos). Là encore, les performances continuent à s'accroître même lorsqu'on réduit la rémunération des membres de groupe.

Le compte rendu des entretiens menés au sein des usines fait apparaître que l'explication réside dans les relations à l'intérieur de l'unité de travail. Les ouvriers sont avant tout motivés par leur appartenance à un groupe social et éprouvent des besoins de relation et de coopération.

En conclut que ce ne sont pas les facteurs matériels qui gouvernent principalement le rendement mais des éléments de nature psychosociale à savoir : l'environnement social favorable : bonne entente, cohésion du groupe, l'acceptation du travail par le groupe, les bonnes relations avec l'encadrement.

### **I.8.2. Les effets de l'expérience de Mayo :**

- Effet de considération appelé effet Hawthorne : les salariés travaillent mieux si on s'occupe d'eux, si on cherche à améliorer leur situation matérielle mais surtout relationnelle et sociale la motivation, la morale et l'efficacité du travailleur dépendent moins de sa rémunération financière que des gratifications non économique.

- Effet de groupe : le travail est une activité de groupe. Les salariés travaillent mieux en groupe que seul. Le groupe exerce des pressions et un contrôle social marqué sur les habitudes des travailleurs. Il a une influence sur la motivation et l'acceptation des changements d'habitudes.

- Effet de l'affectivité : les relations informelles existent en parallèle aux relations formelles sur les lieux de travail. Elles ont un contenu plus effectif que fonctionnel, milieu non pas mécaniquement telles qu'elles sont mais telles qu'il les ressent. Il réagit au climat social.<sup>9</sup>

L'une des principales conclusions des travaux de Mayo est alors que la quantité de travail accomplie par un individu, n'est pas déterminée par sa capacité physique, mais par sa capacité sociale, c'est-à-dire son intégration à un groupe.

En effet, l'employé ne réagit pas en tant qu'individu mais en tant que membre d'un groupe. Au-delà de l'organisation formelle, il existe donc une organisation informelle qui obéit à une logique de sentiments et d'appartenance.

---

<sup>9</sup> POTOCKI MALICET Danielle, *Elément de la sociologie du travail et des organisations*, édition, economica, Paris, 1997, p19.

## **II. Les conflits :**

Les conflits à l'œuvre dans toute société se situent à la fois dans et hors de la sphère de travail, même s'ils naissent souvent à l'occasion du travail, ils révèlent différentes logiques qui traversent le tissu social, non seulement ces logiques ne sont pas réductibles à l'analyse des rapports qui se nouent autour de la détention des moyens de production mais dans la lutte pour l'accès à l'autorité, cette dernière est répartie inégalement dans la société.

### **1. Définition de conflit :**

Dans une organisation le mot conflit s'applique en générale « à un blocage des mécanismes normaux de prise de décision de sorte qu'un individu ou un groupe éprouve des difficultés à opérer le choix d'une action »<sup>10</sup>. On peut dire que le conflit est la rencontre de sentiments ou d'intérêts qui s'opposent : querelles, désaccord, la lutte de pouvoir, si cette opposition d'intérêt n'est pas traitée elle peut entraîner un conflit.

### **On peut définir le conflit par ce qu'il est :**

« La manière dont il apparaît, dont il est décrit, ses modes d'expression, les personnes ou les groupes qui en sont acteurs, les témoins ou les victimes déclarés »<sup>11</sup>.

### **On peut définir le conflit par ce qu'il fait :**

- Les conséquences, les effets qu'il produit.
- Déséquilibre personnel ou collectif.
- Équilibre des organisations ou des personnes.
- Moteur ou frein de la dynamique institutionnelle.

<sup>10</sup>MARCH J, et autre, **LES ORGANISATIONS**, Ed, d'organisation, Paris, 1999, p111.

<sup>11</sup>POTIN Yvan, Gestion des conflits dans les Organisations, 2008, 2009, P5.

**On peut définir le conflit par ce qu'il devient :**

« Evolution, déplacement vers d'autres buts, disparition, développement quantitatif ou qualitatif. »<sup>12</sup>

**2.1 Les différents types de conflits :****2. 2. Les conflits constructifs ou conflits destructifs :****• Constructifs :**

Lorsqu'il entraîne de l'expérience qui permet d'éviter les futurs conflits. Ce qui entraîne un climat coopératif lorsqu'il place les buts du groupe avant les objectifs personnels, il améliore le niveau des évaluations il est source de production d'idées créatives, il permet le réexamen des opinions et des buts, il permet l'accroissement des prises de risque, il augmente la cohérence du groupe.

**• Destructifs :**

Lorsqu'il entraîne un climat compétitif à outrance. On peut voir les conflits comme des mécanismes de régulation, inévitables mais qu'il faut affronter, et qui doivent être néanmoins le moins visible pour l'extérieur (comme dans le problème de la qualité).

**2.3. Les conflits d'intérêt et d'identité :**

Dans le conflit d'intérêt, l'enjeu se trouve limité à un objet, un avantage, à l'exercice d'un pouvoir.

Dans le conflit d'identité, il s'agit non pas d'acquérir un avantage, mais de rejeter l'autre en tant que tel l'objectif est l'élimination de l'ennemi pour ce qu'il

---

<sup>12</sup>POTIN Yvan, op.cit, p5.

est et ce qu'il représente en tant que personne physique ou en tant que personne morale.

### **2.3. Les conflits d'autorité et les conflits de pouvoir :**

Les conflits d'autorité apparaissent entre des personnes de même rang hiérarchique, qui s'oppose suit à l'empiètement par l'un sur les compétences de l'autre. Ceci rappelle immédiatement la nécessité de bien définir les compétences de chacun dès le départ, afin d'éviter ce type de conflit assez souvent observable.

### **2.4. Les conflits de concurrence ou de rivalité :**

Ils ont principalement perceptibles dans certains métiers où la compétitivité, la recherche du résultat et sa quantification sont rendus nécessaires. On parvient dans ce cas à une sorte de jeu qui peut rapidement devenir une drogue ou le conflit est banalisé mais jusqu'à un certain point.

### **2.5. Les conflits de génération :**

Ils sont très souvent observables dans les organisations et leur nombre, ne cesse de croître avec l'augmentation de la mobilité professionnelle, et les avancées technologiques.<sup>13</sup>

### **2.6. Les conflits mimétiques :**

Il s'agit d'un conflit qui naît de l'apprentissage par mimétisme, d'un apprenti face à son supérieur qui va apprendre puis dépasser son maître. Ainsi souvent on va voir naître le conflit entre le théorique et le pratique. L'apprenti va dépasser celui détient le savoir théorique par une activité pratique assidue et maîtrisée.

---

<sup>13</sup> POTIN Yvan, op.cit, p6.

### **2.7 Le conflit d'opinion ou idéologique :**

Il relève des différences de valeur ou de croyance des antagonistes, et est extrêmement difficile à solutionner, car chacun est intimement persuadé de son bon droit.

### **2.8. Le malentendu :**

C'est le plus fréquent des conflits, et heureusement le plus facile à résoudre. Il résulte toujours d'une erreur d'interprétation. Il est important de noter que le malentendu n'est pas nécessairement réciproque, il arrive souvent qu'une personne se retrouve ainsi en conflit à l'insu de l'autre, car l'interprétation ne correspond pas à la signification que celle-ci donnait à son action. Il arrive aussi très souvent que le conflit soit réciproque.

C'est le cas lorsque les réactions de la première personne à l'attaque qu'elle croit avoir subi provoquent à leur tour des réponses défensives chez l'autre. Le malentendu trouve toujours sa source dans une incompréhension. La personne interprète l'action de son interlocuteur à travers ses propres craintes. Autrement dit, elle attribue à l'autre des reproches qu'elle se fait déjà, qu'elle croit mériter ou qu'elle craint de subir même si elle ne peut pas justifier. Son interprétation est l'expression de sa vulnérabilité. Dans le malentendu, c'est le fait de ne pas connaître le point de vue de l'autre qui nous permet d'attribuer des significations erronées à son comportement. En l'absence d'information claire, nous inventons les détails qui nous manquent : nous imaginons le pire, précisément ce que nous craignons le plus ou ce que nous nous reprochons déjà.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> POTIN Yvan, op.cit, p7.

### **3. Les sources des conflits :**

#### **3.1. les sources liées fonctionnement de l'organisation :**

##### **3.1.1. Dysfonctionnement concernant la fonction prévision :**

- \_ Absence de diagnostic portant sur les réalisations de l'organisation.
- \_ Absence d'objectif clairs, pertinents et acceptés.
- \_ Absence d'indicateurs de mesures des performances individuelles et collectives.

##### **3.1.2. Dysfonctionnement concernant la fonction Organisation :**

- \_ Mauvaise définition des tâches.
- \_ Mauvaise répartition des tâches.
- \_ Interdépendance des tâches.
- \_ Méthodes et procédures de travail lourdes, routinières, hyper – hiérarchisées.

##### **3.1.3. Dysfonctionnement concernant la fonction de coordination :**

- \_ Absence de valorisation des efforts et des résultats obtenus.
- \_ Absence d'information concertée.
- \_ Absence de participation aux décisions.
- \_ Absence de relation efficace avec la hiérarchie.



**3.1.4. Dysfonctionnement concernant la fonction de contrôle :**

-absence de suivi des résultats de l'unité, absence de suivi des performances individuelles.

**3.1.5. Dysfonctionnement la rareté des ressources :**

-les possibilités des conflits augmentent quand il y a des ressources limités, espace, équipement, formation, ressources humaines et financiers.

**3.1.6. Dysfonctionnement du à des incompatibilités d'objectifs :**

-les membres d'une organisation poursuivent souvent différents objectifs ce qui crée des possibilités de conflit (le personnel de vent pourrait penser faire face à la compétition par des livraisons rapides de marchandises, alors que le service de production pourraient trouver que les productions en petites quantités pourraient aller à l'encontre de ses efforts de réduction des coûts).

**3.1.7. Dysfonctionnement dû à un manque de communication :**

-bureaux fermés, utilisation limitée des moyens de communication (réunion, intrant).<sup>15</sup>

**3.2. Les sources psychologiques :**

Les conflits peuvent trouvent leur source dans la personnalité des individus. Ces causes psychologiques ont des origines diverses et trouvent bien souvent leur source à l'extérieur de l'organisation.

Elles se matérialisent sous des formes diverses : la violence, l'angoisse, la dépression, l'agressivité, la frustration... et ont pour point commun la durée

---

<sup>15</sup> POTIN Yvan ,op.cit, p8.

assez longue de leurs effets. En présence de telles sources de conflits, il est très difficile pour l'entreprise de parvenir à une maîtrise du problème.

Certaines vont recourir à des professionnels de la santé mais elles sont très rares car ce choix implique la reconnaissance d'un mal inavouable et surtout négatif pour l'image de l'organisation. Ces situations se terminent malheureusement souvent en mise à l'écart du ou des salariés, au pire, en licenciements.<sup>16</sup>

#### **4. Le dépassement des dépassements des conflits :**

##### **4.1. Les modalités de dépassement des conflits :**

Il existe différentes méthodes de résolutions de conflits. Le choix doit être effectué en fonction de l'importance du conflit et de volonté de résolution des acteurs.

- **Les recours hiérarchique :**

Il permet de résoudre un problème rapidement et sans discussion. Il fait appel à un supérieur hiérarchique qui va trancher de manière autoritaire (avec ou sans partie pris) et de manière définitive. Ce type de résolution de conflit est nécessaire dans des situations d'urgence, mais pose le problème de la durée son effet, la plupart du temps ces recours hiérarchique imposent une solution sans résoudre le problème de l'animosité entre les individus. On débouche ainsi souvent sur un conflit latent.

- **L'arbitrage :**

Par apport au recours hiérarchique, l'arbitrage implique les parties en leur demandant de choisir chacun un arbitre qui généralement désignera lui-même un

---

<sup>16</sup>POTIN Yvan ,op.cit, p9.

troisième arbitre. Dans ce cas, les parties de trouvent impliquées dans la résolution du problème et le conflit peut trouver une fin apaisée sans rebondissement. Néanmoins, cette solution nécessite que le conflit ne soit pas trop avancé car les parties doivent donner leur consentement ce qui est en soi un premier pas vers la « réconciliation ».

- **La médiation :**

Par apport à l'arbitrage, l'intervenant extérieur désigné par les deux parties est unique ce qui nécessite une véritable volonté de négociation dès le départ dans ce cas, le médiateur n'est pas qu'un « relais » qui facilite la discussion, guide la conversation ou la provoque.

- **La négociation :**

La négociation est la prise en charge du conflit, c'est une solution pour concilier les points de vue opposés.<sup>17</sup>

### **5. Cinq attitudes pour gérer le conflit :**

- ✓ Concertation et travail de groupe.
- ✓ Respect de l'autre et de ses sentiments.
- ✓ Remis en question perpétuelle de soi et empathie.
- ✓ Communication efficace, écoute, activité, et ouverture.
- ✓ Détermination à poursuivre les objectifs communs et à réussir.

### **6. La dynamique de groupe:**

La dynamique de groupe est fondée sur la conviction qu'il est possible d'établir des lois du comportement du groupe et de la relation entre groupe et les individus qui le composent.

---

<sup>17</sup> OTIN Yvan, op.cit, p10.

## 7 .Kurt Lewin et la dynamique de groupe :

Kurt Lewin (1890-1947) docteur en philosophie, il a publié en 1935 un ouvrage de référence « A Dynamique theory of personality », au niveau de ses recherches Lewin s'intéressait essentiellement au phénomène des groupe restreints, au climat social, des comportements des groupes.

Kurt Lewin dans sa théorie où il a associé une théorie de champ, le champ psychologique se rapporte à un espace de vie organisé au tour de la personne, de l'environnement, et d'une zone frontière où de marque l'incidence des variable non psychologiques, d'ont « la psychologie écologique » à pour objet d'étudier des relations qu'elles entretiennent avec les autres variables, les champs de groupes réel ou expérimentalement constitué, fait voir comment fonctionne le système d'interdépendance entre les membres.

Le champ social, avec notamment des climats sociaux fournit les paramètres sociologiques, la recherche des déterminants du comportement individuelle a conduit LEWIN à la prise en compte de variable de groupe, constituées en objet d'analyse spécifique, puis à leur inscription dans le milieu sociale.

Lewin montre l'importance de la vie d'un groupe, des échanges interpersonnels, des remises en cause collective qui peuvent finalement favoriser un changement des articles de groupe.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> RAYMOND Boudon et All, Dictionnaire de Sociologie, édition, LAROUSSE, Paris, 2003, P134.

# **Chapitre III**

## **Présentation de terrain et interprétation des résultats du terrain**

# **La partie pratique**

**Préambule :**

Dans ce chapitre nous allons présenter l'organisme d'accueil concernant :

L'historique, présentation de la SARL (BL), l'état du facteur humain, mission activité de l'entreprise, l'organigramme de l'entreprise et enfin la direction et les différents services et leurs rôles.

**1-historique :<sup>1</sup>**

A l'origine, la **SARL BEJAIA LOGISTIQUE** avant d'avoir un statut juridique d'une SARL était un service parc et transport dans une autre entreprise de production d'eau minérale et boissons diverses nommée la Sarl IBRAHIM ET FILS -IFRI-. La création de ce service parc et transport remonte à l'année 2002, il a comme tâche d'assurer le transport de la marchandise produite par l'entreprise vers tous les coins du pays.

Au cours des années, la production de cette dernière a augmenté, elle n'est plus limitée comme avant. Son système de distribution. Lui aussi a été touché par ses problèmes, et la maintenance de ses moyens de transports coûte très chère surtout dans la période hivernale. La SARL -IFRI- s'est trouvée dans une situation très délicate. Elle se préoccupe du transport plus que l'amélioration de sa production principale qui est l'eau minérale et les boissons et la qualité de leurs produits. De peur que sa gamme se rabaisse sur le marché face à ses concurrents qui sont très nombreux.

La SARL - Ifri décida de décentraliser son service par ce transport et l'externaliser pour alléger les charges sur leurs ressources humaines et se focaliser sur sa production. Comme perspective, les gérants envisagent de créer une entreprise de transport pour éviter les coûts engendrés par l'utilisation de ces véhicules surtout dans la période hivernale, et avoir le droit de les louer. Cette

---

<sup>1</sup> Source donnée dans l'organisme « BEJAIA LOGISTIQUE ».

entreprise qu'elle a nommé **BEJAIA LOGISTIQUE(BL )** .et créer en mois d'octobre de l'année 2008.

Au début ,(BL) n'été qu'une petite entreprise qui se charge seulement du transport de la marchandise de son entreprise mère .Au fil des années elle s'est lancée et réalisa de très grands bénéfices ce que fait que son activité évolue au fur et mesure que sa performance .Elle est devenue une entreprise à part qui pense et agit pas elle- même. Avec son parcours qui été inattendu l'entreprise à réussie de se transformé de la petite entreprise qu'elle été en 2008à une moyenne entreprise puis à une grande entreprise actuellement et seulement au long de quatre (04) petites années cela grâce a sa bonne gestion.

## **2-présentation de la SARL Bejaia, Logistique :<sup>2</sup>**

La SARL BEJAIA LOGISTIQUE est une entreprise de transport de grand taille avec un parcours très récent dans ce secteur d'activité. Elle fait du transport public de marchandises en plus de ça location d'engins ainsi que du matériel pour bâtiment et travaux public. Elle est au capital de 7 0 000 000 DA, et son numéro de registre de commerce est : N°07 B0185663.

Elle se situe au pied de la commune d'Ouzellaguen. Elle est implantée à la zone industrielle Ahrik Ighzer Amokrane, dans la Wilaya de Bejaia au Nord Est de l'Algérie. Malgré son ancienneté et son grand nombre d'effectif (BL) ne dispose pas d'un DRH mais seulement d'un directeur, elle est représentée par son gérant « IBRAHIM ».

## **3. l'état du facteur humain :**

La Sarl **BEJAIA LOGISTIQUE** compte trois structure : Administration, maintenance, et parc sur 183 employés, dont 07 employés travaillent dans le cadre de L' ANEM (agence national de l'emploi), et 06 sont des apprentis, et les

---

<sup>2</sup> Documentation interne de l'entreprise de BEJAIA LOGISTIQUE.



183 autres employés travaillent en tant que salariés titulaires de l'entreprise dans les différentes structures.

Sur les 183 employés la répartition est faite comme suit :

Les cadres dirigeants : 1.

Cadre moyen : 04.

Les maîtrises : 11.

Les exécutants : 321.

Total : 337.

#### **4. mission et activité de l'entreprise :**

##### **4.1. Activité :**

Les activités de la SARL BL sont claires et nettes, elles se propulsent dans le nom de la société lui-même, on trouve :

- ✓ Transport public de marchandise ;
- ✓ Location d'engins ;
- ✓ Location de véhicules avec sans chauffeur ;
- ✓ Location du matériel pour bâtiments et travaux publics ;
- ✓ Vente de pneu en gros.

##### **4.2. Les missions :**

L'entreprise a des missions très diverses liées aux activités qu'elle pratique tous les jours pour ne pas perturber sa gestion. Elle se charge de veiller sur :

- ✓ Assurer l'arrivée de la marchandise transportée en bon état ;
- ✓ Assurer la sécurité des personnes et des biens en rapport avec les activités de la distribution des M/ses ;

- ✓ Valider les programmes d'investissement ;
- ✓ Garder ses client fidèles et satisfaisants et essayer d'acquérir d'autres ;
- ✓ Chercher à améliorer son système de distribution ;
- ✓ Assurer un climat de travail favorable pour ses employés ;
- ✓ Assurer la gestion de développement de la ressource humaine et des moyens matériels nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise ;
- ✓ Assurer la gestion (conduite, exploitation et maintenance) et le développement de ses réseaux d'activités ;
- ✓ Assurer la représentation de BL face à ses concurrents au niveau national ;
- ✓ Elargir son réseau d'activité en dehors du pays à des zones pas encore exploitées.

## **5. L'organigramme de l'entreprise :**

La structure organisationnelle de la SARL BEJAIA LOGISTIQUE repose sur un modèle hiérarchique classique. L'organigramme suivant schématise la direction générale et les différents services de l'entreprise.

## **6. La direction et les différents et leurs rôles :<sup>3</sup>**

La Sarl (BL) est constituée d'une direction de trois structures « administration, maintenance et parc ». Chacune de ses structures contiens des services ou des sous structures comme le montre l'organigramme.

### **6.1. La direction :**

Dirigé par un directeur général qui assure et applique les décisions prises lors des différents conseils d'administration. A l'instar d'autre centre de décision, générale de BL est le poumon de l'ensemble de la société où tout se

---

<sup>3</sup> Source de document interne de l'entreprise de BEJAIA LOGISTIQUE.

coordonne et se décide pour tout ce qui a trait au quotidien et à la politique de gestion de l'entreprise.

## **6.2. La structure administration :**

Cette structure est dirigée par un responsable administratif qui veille sur le bon fonctionnement des services qui appartiennent à cette première. Parlent des services qu'ils (personnel, comptabilité et facturation, approvisionnements), il y a aussi une assistance de direction et un contrôleur de gestion qui sont aussi sous la délégation du responsable administratif comme il y a aussi le magasin qui appartient à cette structure.

Chaque personne se charge de certaines tâches qui contribuent à l'évolution de la gestion dans l'entreprise et cela comme suit :

### **6.2.1. Le responsable administratif :**

C'est le responsable direct sur les différents services de l'administration. Il a comme responsabilité :

- ✓ De faire la mise à jour des fichiers clients et fournisseurs ;
- ✓ De s'assurer du bon déroulement des opérations d'achats selon les règles de concurrence entre fournisseurs ;
- ✓ De veiller à ce que le fichier des salariés soient à jour ;
- ✓ De s'assurer de l'établissement du chiffre d'affaire mensuel par client et par secteur d'activité et de procéder à sa validation ;
- ✓ Transmettre à la hiérarchie un rapport mensuel d'activité du personnel ;
- ✓ Vérifier le travail de tout les salariés sous sa responsabilité et veiller à sa bonne exécution.

**6.2.2. Assistante de direction :**

C'est l'organe de réception, elle s'occupe de la saisie et de classement des dossiers importants et confidentiels, elle se charge des courriers départs et arrives, réception et enregistrement des appels téléphoniques et des transfère r aux concernés, pour une autre tache, elle se charge de la rédaction des procès verbaux après chaque réunion.

**6.2.3. Le contrôleur de Gestion :**

Il exerce un contrôle permanent sur les budgets de l'entreprise. Il élabore la révision budgétaire et met en place des procédures d'utilisation optimale des ressources.

Le contrôleur de gestion réalise des budgets prévisionnels et élabore les outils nécessaires au suivi des résultats (tableaux de bord, indicateur). En termes de révision, il participe à la définition des objectifs de l'entreprise, à partir des éléments donnés par les services commerciaux. Il met ensuite au point un projet de plan avec les responsables opérationnels : niveau de production à atteindre, moyens financiers, humains et technique à mettre en œuvre. Assure également la fiabilité des rapprochements entre les différents services (achats et commerciaux) et le service comptabilité et finance.

Toutes ces interventions du contrôleur de gestion servent notamment à l'analyse des écarts existant entre les chiffres de prévision et les chiffres réaliser. Il fait remonter l'information jusqu'à la direction générale et préconise des solutions pour remédier aux difficultés rencontrées.

**6.2.4. Le service personnel :**

Ce service compte deux personnes qui se partagent les taches quotidiennes en relation avec les salariés et c'est dans ce service qu'on a effectué la plus gronde partie de notre stage. Ses gestionnaires du personnel ont pour rôle de :

- ✓ Régler les problèmes sociaux du personnel ;
- ✓ La bonne tenue de ses dossiers ;
- ✓ Suivi de carrière des salariés ;
- ✓ Suivi des mouvements de l'effectif de l'entreprise ;
- ✓ Effectuer le suivi social des employés ;
- ✓ Se charger du recrutement ;
- ✓ Accueillir les nouvelles recrues.

#### **6.2.5. Le service comptabilité et facturation :**

Il comprend deux personnes : une charge de la facturation et l'autre se charge de la comptabilité et finance. ce service a pour rôle dans l'entreprise de :

- ✓ Assurer la conformité des opérations comptables ;
- ✓ Etablir les situations financiers ;
- ✓ Gérer les recettes et les dépenses ;
- ✓ Planifier les financements ;
- ✓ Etablir les factures et enregistrer les ordres de versement des clients ;
- ✓ Etablir et viser les facturations ;
- ✓ Se charger du recouvrement.

#### **6.2.6. Le service des approvisionnements :**

Il se compose de trois personnes, l'une est chargée des achats de pièces de rechange et l'autre se charge de l'ordonnancement de ses achats, et une autre se charge des fournitures diverses. ces personnes ont pour rôle de :

- ✓ Prendre en charge la gestion des achats ;
- ✓ Assurer le suivi des commandes jusqu'à leur satisfaction en assurant les délais avec l'urgence des besoins.

- ✓ Etablir une demande de paiement après avoir reçue la facture ;
- ✓ Veiller à recevoir les accusés des chèques de virements ;
- ✓ Veiller à la bonne tenue des stocks en les approvisionnant ;
- ✓ Contrôler les différents documents relatifs aux entrées de marchandise dans le magasin.

#### **6.2.7. Le magasin :**

Ce service contient quatre personnes : un gestionnaire magasin et trois magasiniers. Ses personnes accomplis des taches nombreuses et parmi elles on trouve :

- ✓ Le contrôle qualitatif et quantitatif à la réception de la marchandise ;
- ✓ Gestion des stocks et déclenchement des demandes d'approvisionnement ;
- ✓ Contrôler à temps libre les quantités physiques et théoriques des stocks ;
- ✓ Etablir un état de contrôler en désignant la différence entre le stock physique et théorique ;
- ✓ Saisie informatisée des mouvements et des flux ;
- ✓ Respect des règlements et procédures.

#### **6.3. La structure maintenance :**

Cette structure est tenue par un responsable maintenance qui gère l'ensemble des différents catégories socioprofessionnelles qui a rapport avec cette combinaison. Elle se partage en deux sous structure (entretien et maintenance), chacune de ses sous structure accomplis les activités qui lui ont

été déléguées. Chaque composante se charge de certaines tâches ainsi que le responsable lui-même et cela comme suit :

### **6.3.1. Le responsable Maintenance :**

C'est la hiérarchie directe de cette structure. Il comme devoir :

- ✓ De veiller au bon fonctionnement du matériel roulant ;
- ✓ De veiller à la bonne exécution de la maintenance curative et corrective ;
- ✓ D'élaborer et organiser les plannings pour la maintenance préventive ;
- ✓ De veiller à la bonne utilisation d'outillage et du matériel de maintenance ;
- ✓ D'élaborer un planning de formation et d'apprentissage pour les équipes de maintenance.

### **6.3.2. Entretien auto :**

Cette sous structure maintenance est l'ensemble des personnes qui fait l'entretien des véhicules statué par un chef de groupe entretien on trouve : les pompistes, et les agents d'entretiens. leur responsabilité dans l'entreprise se résume en :

#### **6.3.2.1. Chef de groupe entretien auto :**

Il a comme tâche de :

- ✓ Définir, assigner, encadrer, indiquer, et organiser les tâches équitablement pour l'ensemble du personnel entretien ;
- ✓ Gérer, et contrôler l'utilisation des équipements et la sortie des pièces de recharge ;

- ✓ Informer la programmation et les chefs de groupe chauffeur de chaque immobilisation d'un véhicule ;
- ✓ Assister les chauffeurs techniquement au cours de leurs missions en cas de besoin ;
- ✓ Veiller au respect des délais, des quantités et de la qualité des interventions.
- ✓ Veiller au respect du règlement et des procédures.

#### **6.3.2.2. Pompiste et Agent d'Entretien Auto :**

Ils procèdent à un travail d'équipe qui consiste à :

- ✓ Laver les véhicules et veiller à leur propreté ;
- ✓ Respecter les règles générales d'hygiène et de sécurité ;
- ✓ Respecter le règlement et les procédures ;
- ✓ Signaler toutes anomalies ou dysfonctionnement constatées ;
- ✓ Faire les vidages périodiques pour les moteurs.

#### **6.3.3. Maintenance :**

Cette deuxième sous structure maintenance représente tout l'ensemble des ouvriers qui s'occupent de la maintenance du matériel roulant, commandé par un chef d'atelier mécanique. Elle rassemble les mécaniciens, les électriciens, les soudeurs et les tôliers...etc.

##### **6.3.3.1. Le Chef d'Atelier Mécanique :**

Ses responsabilités se consistent en :

- ✓ Définir, encadrer, indiquer, et organiser les équitablement pour l'ensemble du personnel d'atelier ;
- ✓ Gérer et contrôler l'utilisation des équipements et la sortie des pièces de recharge ;



- ✓ Réceptionner les véhicules en panne et planifier leurs réparations ;
- ✓ Veiller au respect du règlement et des procédures ;
- ✓ Transmettre à la hiérarchie une fiche d'évaluation des intervenantes.

#### **6.3.3.2. Les Différents Ouvriers de l'Atelier :**

Leurs tâches sont les suivantes :

- ✓ Diagnostique et réparer toute pannes signalées sur les véhicules ;
- ✓ Contrôler les véhicules avant et après chaque sorties et faire les mises à point ;
- ✓ Intervenir hors site pour dépanner réparer ou remorquer un véhicule ;
- ✓ Vérifier et mesurer les ensembles mécaniques, électriques, et hydrauliques et déterminer leurs degrés d'usures et de procéder à leur remplacement au besoin ;
- ✓ Respecter le règlement et les procédures.

#### **6.4. La Structure Parc :**

Cette structure est le cœur de l'entreprise. Elle est déléguée par un responsable parc est contiens l'ensemble des chauffeurs qui exécutent les missions et les autres personnes qui font la gestion de se service tel que les chefs de groupe chauffeurs et programmeurs transport qui gèrent toutes sorties ou mission réaliser par l'entreprise et une personne qui s'occupe du suivi des sinistres. Cette structure a une influence directe sur la performance de l'entreprise, et chaque personne a ses tâches par exemple :

##### **6.4.1. Le responsable parc :**

Il a comme responsabilités :

- ✓ Veiller à la satisfaction des clients par apport a la disponibilité des camions et l'état de la marchandise transportée ;
- ✓ De communiquer les prix des prestations transports aux clients ;
- ✓ Vieller à la répartition équitable des missions des chauffeurs ;
- ✓ Veiller au bon déroulement des plannings de rotations ;
- ✓ Veiller à la bonne utilisation du matériel roulant.

#### **6.4.2. Les autres ouvriers du parc :**

Ces ouvriers sont les chefs de groupe parc, les programmeurs transport et le chargé de suivi des sinistre. Ils ont pour tâches de :

##### **6.4.2.1. Chef de groupe parc :**

Ces tâches se résument en :

- ✓ Sensibiliser les chauffeurs sur le respect de hiérarchie ;
- ✓ Veiller sur l'hygiène des camions ;
- ✓ Assurer le respect des règles disciplinaire des chauffeurs ;
- ✓ Coordonner les changements de programme d'expédition avec la programmation ;
- ✓ Procéder au transfert des camions en panne vers l'atelier mécanique pour la réparation.

Pour les chauffeurs, leur principal rôle est de faire la coordination entre l'entreprise et ses clients en transportant la marchandise jusqu'à leur disposition. Et cela par l'exécution du programme qui leur a été choisi. Ils ont pour devoir aussi de suivre les instructions donnés par leurs programmeurs ou responsable hiérarchique.

#### 6.4.2.2. La programmation :

Ils ont pour mission de :

- ✓ Faire la gestion des camions ;
- ✓ Faire la gestion des chauffeurs ;
- ✓ Etablir le programme des rotations selon les différentes commandes des clients ;
- ✓ Veiller au bon déroulement des expéditions ;
- ✓ Suivre les camions au **GPRS** et assister les chauffeurs pendant leurs missions pour s'assurer du bon acheminement de la marchandise ;
- ✓ Informer les clients sur tous imprévus.

#### 6.4.2.3. Chargé e suivi des Sinistres :

C'est la personne qui se charge de tout ce qui est en relation avec l'assurance du matériel roulant et les procédures nécessaires à suivre en cas d'accident. Il a pour rôle de :

- ✓ Suivre les échéances des différents assurances (véhicules, marchandise) ;
- ✓ Recueillir les informations nécessaires du sinistre auprès des concernés (nom, prénom, lieu, date,.....etc)
- ✓ Faire la déclaration de sinistre ;
- ✓ Evaluer le cout des programmes en appuyant sur les factures de réparation ;
- ✓ Suivre les échéances des contrôles technique de la flotte et d'inviter les concernés à la renouvelles ;
- ✓ Suivre les camions sur l'application GPRS et signaler toutes anomalies au responsable.

## **1. Analyse et présentation des résultats d'étude**

### **1.1 .Présentation de l'échantillon**

Notre échantillon est composé de dix (10) enquêtes qui son repartie en déférents catégories socioprofessionnelles, cadre moyen(2), agents de maitrise(4), agents d'exécutants(4) il a été extrait d'une population-mère dont l'effectif est de 337 de l'ensemble des salaries de l'entreprise BL.

Avant de présenter la population d'enquête, il sera d'abord nécessaire de la situer dans la population mère et expliciter les conditions générales de l'enquête de terrain. Encadrer l'étude dans un intervalle de temps, un espace géographique donné et sur une population bien déterminée permettra de poser des marques pour le chercheur et pour son lecteur

### **1.2. Déroulement de l'enquête sur le terrain :**

L'entretien est réputé être parmi les techniques les plus difficiles de l'enquête sociologique à cause de la relation directe qu'il préconise entre l'enquêté et l'enquêteur. En raison de la nature de notre thème et sa difficulté, cette technique adoptée nous a été très féconde. L'intervalle de temps alloué dans lequel s'est déroulé la collecte des données des entretiens s'étala du 12-04-2015 au 4-05-2015. La durée moyenne des entretiens se situe entre 30 à 40 minutes. La période de stage est fixée durant la pré-enquête.

Le choix de cette dernière est dû à la mise à arrêt de la plupart des lignes de production pour motif de révision et d'entretien. S'ajoutait à cela l'intervention du congé annuel pris par certaines équipes, libérant ainsi les cadres supérieur pour la conduite de notre entretien.

En ce qui concerne l'espace géographique dans lequel s'est déroulé la collecte des données, on souligne que la majorité des entretiens sont effectués dans les bureaux de nos enquêtés situés au siège social de l'entreprise.

La langue choisie lors des entretiens, le français, répondait à notre souci de fidélité de transcription les traductions sont quelque fois ardues et ambiguës, les cadres privilégièrent pourtant souvent de répondre en kabyle. Pour mener nos entretiens, nous avons d'abord sollicité des rendez-vous auprès de chargés de formation. Il nous a également été utile de recourir à nos propres liens pour fixer quelques autres rendez-vous. Comme prévu, trois enquêtés ont décalé le rendez-vous sous la contrainte de temps et le changement de leur programme.

Ce type d'enquêtés ont répondu avec prudence à certaines questions qui leurs étaient apparues sensibles, question généralement liées aux relations sociales, et aux rapports a leurs responsable. Quelques autres enquêtés voient plutôt dans l'enquêteur un étudiant « *ambitieux et actif* ». Au contraire des précédents, ceux-ci abondaient en sympathie et encouragements, répondant à nos questionnements d'ailleurs d'une sincérité étonnante.

### **1.3. Analyse thématique horizontale des résultats d'étude :**

Déterminant pour garder l'anonymat de nos enquêtés, on citera uniquement pour chacun d'eux, son service. Les services dont ils relèvent seront codifiés comme suit cadre moyen, agents de maîtrise, agents d'exécutants.

Pour analyser les résultats de notre étude, nous les avons répartis sur deux axes :

- A) le premier axe relatif aux relations socioprofessionnelles dans l'entreprise.
- B) le second axe relatif aux relations conflictuelles.

**Le premier axe relatif aux relations socioprofessionnelles :****Quels- sont vos rapports avec les responsables :**

Les réponses à la première question de notre guide d'entretien sont regroupé à une seule catégorie de réponse, presque tout les enquêtées répondu que « c'est vrais que il y a une différenciation dans le statu professionnel mais nous- somme toujours compréhensives, vers nos salaries ».

La relation étant la somme des interactions établie entre collègues et leurs responsables, une relation regroupe tout interaction qui unissent ces salaries avec leurs responsables, une multiple d'opinion a ce propos, les relations doivent se tenir dans un état de distances, et dans le strict professionnel entre les salaries et leurs responsables, qui leurs donnée une certain conforme de l'accomplissement de leurs taches pour les salaries, et une certain confiance à leurs travailleurs.

En effet chacun de ces dernière à leurs taches, leurs statu professionnel, et dans ce cas en a constaté d'après notre enquête l'entreprise BL malgré que de temps un autre il y a des petite tensions entre eux mais ils essayent toujours a les résoudre immédiatement, est cela reviens au relations et les liens solides entre les salaries et leurs leader. Cela nous parviennent de dire que la relation entre les travailleurs, et leurs responsables construire sur le respect en vers eu

**Quels sont vos relations entre nouveau et anciens travailleurs ?**

Les réponses à la deuxième question de notre guide d'entretien sont réparties en deux catégories.

La première catégorie de réponse évoqué par les (1) cadre moyen, (4) agents de maîtrise affirme que «avec les nouveaux on fait de notre mieux pour les aider, et les accompagner pour s'intégrer entre nous, et bien accomplir leurs tâches »

Pour un bon déroulement de l'entreprise, il faut que les salariés soit compréhensive, et solidaire soit la nouvelle génération en vers la génération ancienne ou bien le contraire, cela mène à un bon climat de travail.

D'après les réponses de la première catégorie on constate que les anciennes essayent de bien transmettre leurs savoir-faire ou expériences pour qu'ils ne trouvent pas des obstacles durant l'accomplissement de leurs tâches, et leurs expériences est un point de départ pour les nouveaux qui peut enrichir, orienter, et développer leurs capacités pour leur s'intégrer dans l'entreprise.

Cela veut dire que les anciennes leur facilitent les tâches, afin de leur permettre de mieux s'intégrer dans l'entreprise, et aussi les nouveaux à leur tour suivent les anciennes pour qu'ils arrivent à comprendre le déroulement de travail, et essayent d'incarner l'exemple idéal qui permettrait la continuité du bon fonctionnement de l'entreprise, cela a été confirmé par les (4) agents d'exécution nouveaux « en a jamais rencontré un problème d'intégration ».

Ils ont considéré les anciennes comme une porte ouverte qui leur guide à comprendre le déroulement de travail. D'après notre observation on peut dire que les anciennes de l'entreprise de BL est très compréhensive en vers les nouveaux ce que un cadre nous a annoncé que « il faut être la main droite pour les nouveaux parce que on a tous passé par là » alors on peut dire que les

relations entre les anciennes et les nouveaux de l'entreprise BL est très favorable.

### **Comment le travail en équipe est il réalisé ?**

La réponse a la troisième question de notre guide d'entretien sont partagées en deux catégories de réponses, la première catégorie est dessinée par les (2) cadre moyen, (3) agents de maîtrise, (3) agents d'exécutant ils ont répondu que : « le travail en équipe est préférable, il se réalise en bon situations entre collègue »

Le salaire recherche certes, un maximum de rétribution par apport à son travail, mais aussi un cadre de vie satisfaisant, le salaire a besoin de faire partie d'un groupe, d'un clan où il a sa place, et où il est reconnu.

La communication, l'échange, les stimulations positives, la reconnaissance de ces efforts, et la valorisation de ces capacités est autant de besoin fondamentaux que toute salarié doit trouver dans son travail en équipe.

C'est en parlant de situation de travail en groupe au sein l'entreprise BL, on trouve que la majorité de notre enquêtées confirme que le travail en équipe est aimable, favorable, car il leur facilite l'accomplissement de leurs tâches, ainsi que cette catégorie préfère le travail en équipe, pour éviter l'isolement, et avoir des contacts avec les autres, en effet l'intégration dans un groupe, peut assurer l'appui des autres pour sentir moins impuissants.

La cohésion d'un groupe au travail fait baisser l'absentéisme, et rend la participation au travail du groupe plus active, elle augmente aussi la satisfaction et le morale.

La deuxième catégorie de réponse représentée par (1) cadre moyen, (1) agent de maîtrise, (1) agent d'exécutant avance que « le travail Individuel nous aide à mieux concentrer et être seul responsable à notre résultat de notre travail »



Dans cette catégorie de réponse on remarque qu'une certaine différence contraire à la première catégorie, car pour eux chaque salarié occupe une tâche précise, et la plupart de temps il se trouve seul face au travail.

Cette catégorie préfère le travail individuelle parce il leurs facilite l'accomplissement, et la concentration a leurs taches, et aussi lui permettre de défendre parce que il est le seul responsable aux résultats de travail qu'il fournisse.

### **Que pensez- vous des relations socioprofessionnelles entre les travailleurs de l'entreprise BL ?**

La réponse à la quatrième question de notre guide d'entretien stimule à une seule catégorie de réponse témoigne que : « les relations dans notre entreprise est construite sur la socialisation entre les différents services de BL. »

La réponse de cette question signifie qu'il y a une certaine compréhension entre les travailleurs de l'entreprise BL, presque tout nos enquêtées cadre, agents de maîtrise, et les agents d'exécutants partagent même idée, que les relations socioprofessionnelles construite sur la socialisation entre eux.

Les relations qui leur reliées se manifeste concrètement à travers des interactions, on peut distinguer relations et interaction qui signifie le cadre et les processus à l'intérieure des quels s'expriment les relations.

L'entreprise BC accorde une importance particulière aux relations entre les travailleurs parce que le fruit de ces dernière permettent de partager des connaissances, des informations, faire des contacts avec différents catégories socioprofessionnelles.

Par ailleurs l'entreprise BL est connue par ses liens forts familiaux, et que les travailleurs partagent les mêmes normes, même culture, et même région.

Ces dans la rencontre et l'interaction avec les autres que l'individu attrapent les différenciations sociales, et professionnel, apprendre à s'y installer, à réunir ou à se distancier, à négocier sa place dans la société.

Cette dynamique noté dans le cadre collective des travailleurs dans le milieu professionnel et dans la société, car elle vise à édifier le mode d'accrochement des salaires dans leur entreprise, et leur société. En effet nous pouvons dire que cette union est un processus de socialisation et intégration.

### **Le second axe relatif aux relations conflictuelles :**

#### **Quel genre de problèmes rencontre durent votre travail en groupe ?**

Les réponses à la cinquième question de notre guide d'entretien sont présentées à une seule catégorie de réponse.

Elle a eu pour réponse que « en groupe généralement il y a une divergence d'idées qui crée des conflits entre collègues, donc chacun veut imposer la sienne ».

Cette réponse signifie que tous les salariés partagent presque les mêmes problèmes qui est la prise de décision qui d'us à une certaine négociation entre eux, et pour que cette négociation ne provoque pas un grand problème entre eux alors ils essaient toujours de mettre fin à ce conflit avec une meilleure solution.

Dans ce cas on peut dire que la vie professionnelle dans l'a de BL c'est difficile à distinguer les conflits entre les travailleurs parce que chacun essaie à ne pas arriver avoir un vrai conflit.

Le genre de conflits existant dans l'entreprise BL sont des d'interaction entre les personnels de l'entreprise, toutes les enquêtées ont confirmées que les conflits rencontrés durant leurs travaux est la prise de décision, la communication

interne qui permet de résoudre des problèmes, et cela crée les bonnes relations et des liens entre eux.

### **1. Quel est le climat de travail dans votre entreprise ?**

Des réponses à la sixième question de notre guide d'entretien sont partagées en deux catégories :

La première catégorie : est représentée par les (2) cadres moyens, (4) agents de maîtrise et (1) agent d'exécution qui ont répondu que « c'est un climat favorable, il est animé par la dynamique, et la convivialité ».

On peut dire que dans l'entreprise BL le climat de travail se base sur l'entraide, l'écoute, et le respect d'autrui, ce qui stimule la motivation, et l'implication des salariés, et avoir de bonnes relations entre eux, aussi que le sentiment de bien-être, ce que nous avons constaté après notre enquête que la plupart des enquêtées confirment que le climat relationnel de travail à BL est bon, à part quelques conflits faciles à résoudre, on peut dire que ce bon climat revient aux facteurs sociaux et les liens professionnels solides qui réunissent l'ensemble des salariés de BL sans oublier que l'entreprise BL est connue par ces facteurs sociaux et historiques. Par ailleurs la majorité des ressources humaines des entreprises BL issue de la même région.

Ce que les enquêtées ont confirmé que le climat de travail est agréable cela revient au facteur fonctionnel des salariés et les liens forts qui les relient. Or une telle réalité ne peut être en permanence, l'existence de conflits et des moments tendus qui ponctuent le quotidien à BL.

La deuxième catégorie de réponses données par les (3) exécutants comme suite : « le climat de travail entre collègues est chaleureux et agréable, malgré il y a des moments où on se met en désaccords ».

Cette réponse est contrairement avec la première catégorie de réponse, en peut dire que d'après notre enquête et notre observation au sein de BL, il est évident qu'ils existent quelque tensions entre les différents services cette catégorie de réponses reste minoritaire par rapport à la première catégorie de réponse, car des tensions. De ce fait on peut constater que l'existence de ces conflits revient au lien faible entre les différents services de l'entreprise BL.

### **Pensez- nous des conflits fréquentés entre les différentes catégories des travailleurs ?**

Les réponses à la septième question de notre guide d'entretien stimule à une seule catégories de réponse.

Ce que la majorité de nos enquêtées ont déclarées « la différenciation des statuts professionnel, de sexe et de l'âge au sein de l'entreprise BL n'influence pas sur notre relation entre collègue ».

Dans l'entreprise il existe une homogénéité de sexe mais cela n'est en aucun cas un obstacle pour les relations entre femmes et hommes ces dernière une fois intégrées dans l'entreprise, ils ont les mêmes règlements, vis-à-vis à la loi, tout le monde est égaux.

Ce qui a confirmé l'un des cadres moyen « au sein de notre entreprise BL il n'existe pas de problème de différenciation entre l'âge et le sexe puisque la loi ne favorise aucun des deux ».

L'importance de l'entreprise c'est que chacun de ces dernière occupent une place propre à eux, et les petites tensions qui sont rencontrés durant leurs travail c'est un point qui leurs guide à avoir leurs manques leurs accomplissements de leurs tâches. Et enfin pour avoir une dynamique de groupe entre les différentes catégories socioprofessionnelles.

### **3. Présentation des résultats d'étude et vérification des hypothèses**

Il s'agit dans ce volet de résumer les principaux résultats auxquels nous avons abouti dans l'analyse des données collectées sur le terrain et la vérification des hypothèses.

Avant la présentation et l'interprétation des résultats de l'enquête, on doit d'abord rappeler nos questionnements de recherche, qui sont :

#### **Question principale :**

Quel est le rapport fonctionnel et organisationnel entre les relations socioprofessionnelles des acteurs et le déroulement du travail au sein de l'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE ?

1. quel sont les facteurs sociaux qui déterminent les nature des relations socioprofessionnelles entre les travailleurs dans l'entreprise ?
2. Comment les différentes relations conflictuelles marquent la dynamique de groupe ?

Pour répondre à ces questionnements, il a été procédé à une analyse qualitative du contenu des sept (07) entretiens effectués auprès des cadres moyens de l'entreprise BL. Les résultats qui en sont ressortis sont les suivants :

#### **1. Vérification de la première hypothèse:**

« Les réseaux sociaux qui déterminent les relations socioprofessionnelles »

Dans l'entreprise chaque relations qu'un individu entretient avec d'autre individus s'ouvre la porte d'un petit monde, une petit partie de la société au quelle donne accès. Chaque nouvelle relation introduit dans des contextes, des cercles sociaux, des connaissances nouvelles qui forment un réseau social, ce réseau a pour objectif de mettre en lumière les mécanismes de construction de ces liens entre les individus, collectifs, et institutionnel.

Ce qu'en a observé durant notre enquête, le réseau social réduit sa circulation dans des espaces sociaux plus au moins diversifiés.

De plus c'est avec les rencontres, et les interactions avec les autres que l'individu appréhende les différenciations sociales, apprendre à s'y positionner, à s'affilier au à se distancier, à négocier sa place dans la société.

HAULT Isabelle : « les réseaux relationnels sont considérés comme exemple type des médiations sociales, et que l'ouvrières privilège les informations obtenus par contacts personnels » HAULT Isabelle, p83.

C'est-à- dire ils se trouvent en face de la contrainte du réseau social, dans lequel ils s'inscrivent. On peut confirmer que les relations socioprofessionnelles, sont déterminées par les réseaux sociaux, ainsi notre première hypothèse est confirmée.

## **2 .Vérification de la deuxième hypothèse :**

« Les relations conflictuelles qui marquent la dynamique de groupe »

Le travail occupe une grande place dans la vie des travailleurs, ils occupent plusieurs tâches jusqu'à ou ils vont avoir un poste stables et durable, les personnes enquêtes trouve que leur parcours professionnel, c'est comme le but qu'il faut atteindre.

Notre enquête nous à permis de connaître l'importance de travail de groupe, pour stabiliser leurs relations entre les déférents catégories socioprofessionnelles au sein de l'entreprise BL.

Cette dynamique de travail se trouve beaucoup entre les membres des travailleurs qui travail dans déférents services, les exécutants ainsi que les agents de maitrise sont encourager par le travail de groupe, et le rôle de ce dernier c'est de crée des bons relations entre eux, pour certains travailleurs ils sont

encouragées par le travail de groupe, mais leurs tâches ne permet pas de construire une équipe de travail.

Selon LIERT « l'efficacité au travail passe par l'abandon de la relation (homme contre homme) et nécessite la mise en œuvre d'une organisation par groupe de travail au sein duquel les problèmes rencontrés sont abordés et résolus collectivement, il développe l'idée d'un mode d'organisation semble plus efficace, car il s'appuie sur des attitudes plus coopératives, et sur des relations de confiance » JEAN Michel plan p 34. 35.

Alors la dynamique de groupe développe des relations et interaction entre ses membres, avoir un bon climat de travail.

On peut dire que les relations humaines que se soient les salariés eux même, ou entre le salariés et leur responsable, et l'envie des salariés de travailler en groupe influence sur l'attachement des enquêtées a leurs entreprise en générale et leurs travail en particulier. Dans ce sens on confirme notre deuxième hypothèse, qui résumé le rôle de la dynamique de groupe dans la création des relations et l'ambiance de travail.

# **Conclusion**



## Conclusion

La recherche qui nous avons effectuée sur des enquêtés de l'entreprise BEJAIA LOGISTITIQUE (BL) nous a permis de découvrir l'importance et l'impact des réseaux sociaux, et les relations conflictuelles sur les relations socioprofessionnelles, on a exposé plusieurs réalités pour pouvoir vérifier nos deux hypothèses formulées antérieurement, des hypothèses sur les moyens et des outils des relations socioprofessionnelles, des enquêtés d'une entreprise privée, et on a identifié les divers facteurs et éléments qui favorisent les bonnes relations au travail.

Durant notre recherche de terrain on a pu distinguer diverses opinions qui portent sur l'impact des réseaux sociaux sur les relations socioprofessionnelles afin de garantir le développement et la stabilité de l'entreprise.

Ainsi on a constaté que les relations conflictuelles entre tous les catégories socioprofessionnelles sont positives durant le travail en groupe, et cela n'affecte pas de mauvaises circonstances de climat de travail, quel qu'il soit la nature des relations de travail en groupe.

Pendant notre recherche que nous avons effectué auprès de l'entreprise BL, on a constaté que la majorité des enquêtés qui partagent les mêmes idées, tel que les bonnes relations entre les différentes catégories des travailleurs qui les encouragent créent des relations durables.

Donc les résultats de l'enquête nous ont permis de déduire les constats suivants :

- L'existence d'un réseau social au sein de l'entreprise permet la création des liens forts entre les salariés et un sentiment d'appartenance à l'entreprise.
- Les bonnes relations qui s'émergent de l'interaction, l'échange et la transmission des connaissances

# **La Liste bibliographique**

## ❖ Liste bibliographique

### Les ouvrages théoriques :

- ALPE Yves et autres, **Lexique de sociologie**, 2eme Édition, Paris, 2007.
- BIDART Claire, Etudier les réseaux : « **apport et perspectives pour les sciences sociales** », informations sociale, N<sup>o</sup> 147.
- CLAUDE Louche, **Introduction à la psychologie du travail et des organisations**, concepts de base et application, édition, Arond Colin, 2007.
- DEPELTEAU François, **La démarche d'une recherche en sciences humaines (de la question de départ à la communication des résultats)**, P.U. Laval, Québec, 2000.
- FICHER. G, **Les Concepts Fondamentaux de la Psychologie Sociale**, 2<sup>eme</sup> édition, Dunod, 1996.
- MARCELLE Stroobants, **Domaines et Approches Sociologique Du Travail**, 3<sup>eme</sup> édition, Armand Clain, paris.
- MARCH J, et autre, **LES ORGANISATIONS**, Ed, d'organisation, Paris, 1999.
- POTIN Yvan, **Gestion des conflits dans les Organisation**, 2008, 2009,
- POTOCKI MALICET Danielle, **Elément de la sociologie du travail et des organisations**, édition, economica, Paris, 1997.
- SHIMON Dotan, **Psychologie du travail et comportement organisationnel**, 2<sup>eme</sup> édition, Goetau Morin, paris, 1996.

### ❖ Ouvrages méthodologiques :

- ANGERS Maurice, **Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines**, Éditions Casbah, Alger 1996.
- BLANCHET Alain et autres, **L'enquête et ses méthodes (l'entretien)**, 2éme Édition, Armand Colin, Paris, 2007.

- MACE Gordon, **Guide d'élaboration d'un projet de recherche**, 2eme Édition de Boeck P.U. Laval, Québec, 1988.

#### ❖ Dictionnaires

- BLUCH.H et All, **Dictionnaire fondamentale de la psychologie**, édition, LAROUSSE, Paris, 2002.
- ENCYCLOPAEDIA Universalis, **Dictionnaire de Sociologie**, édition Albin Michel, Paris, 2007.
- GHIGLIONE Rodolphe et autres, **Les enquêtes sociologiques**, 6eme Édition, Armand Colin, Paris, 2008.
- GRAWITZ Madeleine, **Les méthodes des sciences sociales**, Édition DALLOZ, Paris, 2001.
- LAROUSSE Lexis, **Dictionnaire de la langue Française**, Larousse, paris, 2002.
- MAHE DE BOISLANDELLE Henri, **dictionnaire de gestion, vocabulaire,(concept et outils)**,édition, economica, paris, 1998.
- RAYMAND Boudon, et autre, **Dictionnaire De Sociologie**, 1<sup>er</sup> édition, Paris, p200.
- GRAWITZ Madeleine, **Les méthodes des sciences sociales**, Édition DALLOZ, Paris, 2002.
- RAYMOND Boudon et All, **Dictionnaire de Sociologie**, édition, Paris, 2003.
- PERETZ Henri, **Les méthodes en sociologie (l'observation)**, Éditions La découverte, Paris, 1998.

#### Les listes internet :

- Pierre Mercklé, **Sociologie des réseaux sociaux**, Coll. Repères, La Découverte, 2011.<http://www.editions-ladecouverte.fr>.

# **Les Annexes**

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

Mémoire de fin de cycle

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

Option : **Sociologie du Travail et des Ressources Humaines**

Thème

## **Les relations socioprofessionnelles**

*Cas pratique : Bejaia logistique.*

*Guide d'entretien*

*Ce guide d'entretien entre dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle Master II en sociologie option : sociologie de travail et des ressources humaines afin de collecter des informations nécessaire à la réalisation de ce travail.*

*Nous vous prions de bien vouloir nous répondre à nos questions avec précision, tout en vous assurons l'anonymat pour un objectif scientifique*

**Année universitaire**

**2014-2015**

## **Guide d'entretien :**

- Quels- sont vos rapports avec les responsables ?
- Quels sont vos relations entre nouveau et anciens travailleurs ?
- Quels sont vos relations entre nouveau et anciens travailleurs ?
- Comment le travail en équipe est-il réalisé ?
- Que pensez- vous des relations socioprofessionnelles entre les travailleurs de l'entreprise BL ?
- Quel genre de problèmes rencontre durent votre travail en groupe ?
- Quel est le climat de travail dans votre entreprise ?
- Pensez- nous des conflits fréquentés entre les différentes catégories des travailleurs ?

**Directeur**

**Responsable Parc**

**Responsable Maintenance**

**Responsable personnel**

**Responsable Finances & comptabilité**

Chef de groupe chauffeurs  
Programmeurs  
Chargé de suivi des sinistres

Chef de groupe entretien auto  
Chef d'atelier

Assistante direction

Gestionnaires du personnel

Comptables

Chauffeurs S/R  
Chauffeurs P/L  
Convoyeur

Agent d'entretien auto  
Pompistes  
Mécanicien  
Aide mécanicien  
Électricien  
Aide électricien  
Tôlier  
Soudeur

Chargés des approvisionnements (PDR/ FD)  
Chargé de l'ordonnancement  
Agent Technico-commercial  
Gestionnaire du magasin  
Magasiniers  
Contrôleur de gestion  
Agent polyvalent  
Agent d'entretien  
Agent de saisie