

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

Thème

**L'évolution des conditions de travail et le
développement humain au sein de l'entreprise**

**Etude empirique sur les travailleurs de la
SONATRACH de la willaya de Bejaia**

MEMOIRE DE MASTER

En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences sociales

Option: Sociologie du travail et gestion des ressources humaines

Réalisé par :

M^{elle} BOUBALOU Souad.

M^{elle} BOUMEGUET Meriem.

Encadré par :

M^r SEMID DJAMEL.

Année Universitaire

2013/2014

Chapitre I

Chapitre II

partie théorique

partie pratique

CONCLUSION

Bibliographie

introduction

Annexes

Chapitre III

Chapitre IV

Remerciements

Tout d'abord, nous remercions Dieu le très haut qui nous a donné du courage, et de la volonté pour pouvoir mener ce travail à terme.

Nous tenons à remercier notre promoteur, Mr SEMID Djamel pour son encadrement et son orientation

On tien a remercier Mr BELKHIRI Imad qui nous à toujours été présent pour nous aider et encourager dans l'accomplissement de ce travail il trouve ici l'expression de notre gratitude.

À tous les membres du jury, pour avoir accepté de juger ce travail, sachez que nous vous serons reconnaissantes pour toujours.

Sans oublier de remercier M^{me} BOUEMARA Djamila et Mr MIDJAHED Ali pour son aide dans l'entreprise SONATRACH de Bejaïa.

On tien à remercier également tous celles et ceux qui ont contribué de prés ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

Du fond du cœur merci à tous.

Meriem / Souad

Dédicaces

En premier lieu, je tiens à remercier le « BON DIEU » le tout puissant qui m'a offert la force de continuer et de terminer mes études." **DIEU MERCI "**

Je dédie ce modeste travail à :

- Mes très chers parents qui m'ont très soutenue durant l'élaboration de ce travail.
- Ma belle famille, surtout à ma belle mère.
- Mes très chers frères : **SAID – FAHEM – et NOURDDINE** qui m'ont fourni tous les moyens pour que je termine mes études.
- Mon binôme de réalisation de ce travail : **SOUAD.**
- Mes très chers amis (es) de la fac.
- En fin je remercier tous ceux qui m'a encouragée de loin ou de près pendant la réalisation de ce modeste travail.

Dédicaces

Avec l'aide de dieu, le tous puissant et le soutien de mes très chers parents ce travail est achevé, DIEU merci.

Je dédie ce fruit de mon travail à :

- A ma belle famille, surtout ma manie.
- A mes frères et sœurs : **SALAH – AREZKI – FATIHA – KAHINA – FERROUDJA - ASSIA.**
- A mes neveux : **ADEL – AMINE – AYOUB- BRAHEM.**
- A mon binôme **MERIEM.**
- A mes copines : **TAOUS - KAHINA.**
- A ceux qui m'ont soutenue de loin et de près.

SOUAD

Sommaire

Introduction	I
---------------------------	----------

Partie théorique :

Chapitre I : Le cadre méthodologique de la recherche

1- Les raisons du choix du thème	05
2- L'objectif de la recherche	06
3- La problématique de la recherche	07
4- Les hypothèses	11
5- La définition des concepts clés	11
6- La méthode et la technique utilisée.....	17
6-1- la méthode utilisée.....	17
6-2- les techniques utilisées	18
7- L'échantillonnage.....	20
8- Les obstacles rencontrés.....	21

Chapitre II : Un aperçu théorique sur le thème

Section 01 :

1. L'évolution des conditions de travail.....	23
1-1- L'historique des conditions de travail	23
1-1-1- le courant psychosociologique.....	23
1-1-2- le courant de la démocratie industrielle	26
1-1-3- la nouvelle discipline de l'ergonomie.....	28
1-2- L'importance de l'amélioration des conditions de travail	30

Section 02 :

1. Généralité sur le climat social dans l'entreprise	32
1-1- Définition de climat social	32
1-2- Mesure du climat social	33
1-3- le bilan social.....	34
1-4- Le tableau de bord social	41
1-5- L'audit social.....	43

Section 03 :

1. Le développement humain	45
1-1- les caractéristiques de l'approche du développement humain.....	45
1-2- la formation et le développement des compétences.....	45
1-2-1- la formation.....	46
1-2-2- les objectifs de la formation.....	46
1-2-3- les avantages de la formation pour l'organisation et pour l'individu.....	47
1-3- Les compétences	48
1-3-1- les types des compétences	48
A- La compétence individuelle	48
B- La compétence collective	48

Partie pratique

Chapitre III : Présentation de l'organisme d'accueil

1. Historique de la SONATRACH	52
2. Classement de la SONATRACH.....	54
➤ L'organigramme de la SONATRACH.....	57
3. La direction régionale de Bejaïa (DRGB)	59
3-1- La sous-direction technique	59
3-2- les structures de soutien	60
3-3- la sous-direction administration	61
➤ Schéma : l'organigramme de département ressource humaine.....	61

Chapitre IV : Analyse et interprétation des résultats

1. Les caractéristiques socioprofessionnelles des enquêtés.....	64
2. Vérification des hypothèses	89
➤ Conclusion	
➤ Liste bibliographique	
➤ Annexes	

La liste des abréviations :

Abréviation	Signification
ACT	A mélioration des C onditions de T ravail
DH	D éveloppement H umain
DRGB	D irection R égionale de B ejaia
OTMVRS	O rganisme T echnique de M is en V aleur des R ichesses du S ous-sol S aharien
SONATRACH	S ociété N ationale de T ransport et de C ommercialisation des H ydrocarbures

La liste des tableaux :

Numéro	Titre des tableaux	page
1	La répartition des enquêtés selon le sexe.	64
2	La répartition des enquêtés selon la catégorie d'âge.	65
3	La répartition des éléments de notre échantillon selon leur situation matrimoniale.	65
4	La répartition des enquêtés selon le niveau d'instruction.	66
5	La répartition des enquêtés selon la catégorie socioprofessionnelle.	66
6	La répartition des enquêtés selon leur expérience professionnelle	67
7	La répartition des enquêtés selon leur salaire mensuel	67
8	La répartition des enquêtés selon la satisfaction vis-à-vis de leurs salaires	68
9	Le rapport entre la catégorie socioprofessionnelle et la satisfaction de salaire	68
10	Le rapport entre le travail quotidien des salariés et leurs avis sur les conditions de travail	69
11	La distance entre le lieu de travail et le lieu d'habitation et les moyens de transport utilisé	70
12	Le rapport entre le lieu des enquêtés et le lieu de prise de leurs repas durant la pose de déjeuné	72
13	La répartition des enquêtés selon l'ancienneté professionnelle et les conditions de travail	73
14	La catégorie socioprofessionnelle et son avis sur les conditions de travail proposés par l'entreprise	74
15	La satisfaction des salariés vis-à-vis de leur environnement de travail	75
16	L'avis de la catégorie socioprofessionnelle sur le climat social dans l'entreprise	76
17	L'avis de la catégorie socioprofessionnelle sur leur relation avec leurs collègues	77
18	La répartition de la catégorie socioprofessionnelle selon la réception des ordres contradictoire de la part d'autres personnes	77
19	L'opinion de la catégorie socioprofessionnelle sur la satisfaction de leurs relations avec la direction générale de l'entreprise	78
20	L'avis de la catégorie socioprofessionnelle sur leurs relations avec leurs supérieurs	79
21	La répartition de la catégorie socioprofessionnelle selon leur sentiment d'encouragement par les supérieurs	80
22	La catégorie socioprofessionnelle et son avis sur les renseignements des activités de leur organisme	81
23	L'avis de la catégorie socioprofessionnelle sur la source de l'information sur les activités de l'entreprise	82
24	La catégorie socioprofessionnelle et les voies d'information	83

25	Les supports de communications utilisés par l'entreprise selon la catégorie socioprofessionnelle	84
26	L'opinion des enquêtés selon leur niveau d'instruction vis-à-vis la communication interne dans l'organisme	85
27	La marge de la liberté offerte aux salariés selon leurs expériences professionnelles pour la discussion sur leurs conditions de travail	86
28	L'opinion de la catégorie socioprofessionnelle vis-à-vis l'ambiance au travail	87
29	Le rapport entre la catégorie socioprofessionnelle et le bénéfice d'une formation	87
30	la relation entre la catégorie socioprofessionnelle et l'effet de la formation sur le développement des compétences.	88

Introduction

Face à une concurrence exacerbée et mondialisée, et suite à des changements technologiques très avancés et à une demande excessive fortement standardisée, le défi à relever par toute entreprise soucieuse de son devenir est l'acquisition, le maintien et l'optimisation d'une ressource humaine compétente, évolutive, créative et motivée.

Pour préserver sa survie sur le marché du travail et demeure compétitive, l'entreprise ne doit pas compter uniquement sur les moyens financiers et matériels, le capital humain reste l'élément essentiel et demeure la principale ressource pour toute performance au sein de l'entreprise.

Pour préserver cette performance, l'entreprise doit s'occuper de l'amélioration des conditions de travail et créer un bon climat social entre ses employés.

Les études ont montré que les bonnes conditions de travail et la nature de climat social qui règne dans le milieu professionnel déterminent la performance de celle-ci.

Dans cette optique, nous avons choisi un thème lié à l'étude de l'évolution des conditions de travail et du climat social sur le développement humain au sein de l'entreprise. Pour cela, nous avons opté pour le plan indicatif suivant, qui est scindé en deux grandes parties :

La première partie sera consacrée à une étude théorique et conceptuelle du sujet, par contre la deuxième partie traitera de la partie pratique. Notre choix s'est porté sur une étude de cas réalisé au niveau de l'entreprise SONATRACH de Bejaia.

La première partie

La première partie consiste à insérer notre sujet dans son corpus théorique et qui contient deux chapitres. Le premier, il représente notre cadre méthodologique, en se basant sur les raisons du choix du thème, l'objectif de la recherche, la problématique, les hypothèses, la définition des concepts clés, les

méthodes et les techniques utilisées, l'échantillonnage, ainsi que les obstacles rencontrés.

Le deuxième chapitre est principalement théorique mis l'accent sur l'analyse de l'évolution des conditions de travail. Nous citerons les différents courants d'analyse, ainsi que l'importance de l'amélioration des conditions de travail, ensuite nous exposerons certaine généralité sur le concept climat social, la définition et l'importance d'un bon climat social dans l'entreprise. Il consiste également à connaître comment se mesure ce climat, récapituler les indicateurs dans un bilan social, apprécier l'importance d'un bilan social et d'un tableau de bord. Enfin, nous essayons de comprendre le sens et l'importance de l'audit social. Suivi par le dernier point qui s'intitule le développement humain dans l'entreprise.

La deuxième partie

La deuxième partie pratique est partagée en deux chapitres :

Le premier chapitre consiste en la présentation de l'entreprise SONATRACH de Bejaïa. L'accent sera mis sur la genèse de sa création, son classement, sa structure, sa situation géographique et son organisation structurelle. Dans le deuxième chapitre, nous allons présenter un cas d'étude sur l'évolution des conditions de travail et du climat social et le développement humain à travers une enquête par sondage avec questionnaire, ainsi qu'à travers une étude descriptive et une analyse représentative des résultats obtenus.

Préambule:

Ce chapitre est essentiellement structuré autour de la problématique et des hypothèses.

On premier lieu, nous présenterons les raisons qui nous ont conduits à choisir le thème, ainsi l'objectif à atteindre, en deuxième lieu nous exposerons notre problématique de recherche, les hypothèses qui sont à confirmer ou infirmer, ainsi que les définitions des concepts clés, en troisième lieu nous présenterons la méthodologie utilisée, qui est la colonne vertébrale de chaque travail scientifique, nous avons exposé les étapes de l'enquête sur le terrain qui nous ont aidés de collecter le maximum de données concernant notre thème, et cela, en utilisant les informations théoriques que nous avons recueillies durant notre cursus d'étude, et pour finir nous conclurons ce chapitre par les obstacles rencontrés durant notre recherche.

1- Les raisons du choix du thème :

Toute recherche scientifique doit avoir un but principal bien précis, sachant qu'il n'existe pas un thème plus important qu'un autre précisément en sociologie. D'après Maurice Angers « le choix du sujet et l'évolution de la faisabilité d'une recherche représentent le premier moment de la formulation du problème de recherche »⁽¹⁾.

Cependant, les notre intérêt de recherche a été éveillé par différentes sources d'inspirations, on peut citer notamment :

- Le thème des conditions du travail et de climat social figure parmi les préoccupations modernes dans la gestion des ressources humaines puisqu'elles sont apparues au 19^{ème} siècle avec le développement industriel.

¹ - ANGERS Maurice, « Initiation pratique à la méthodologie des sciences sociales », éd Casbah, Alger, 1997, P78.

- Découvrir l'impact de l'évolution des conditions du travail et du climat social sur le développement de l'entreprise ainsi que son personnel.
- Savoir l'importance accordée par l'entreprise SONATRACH à l'évolution des conditions de travail de ses salariés.
- L'importance des deux sujets « condition de travail » et « climat social » dans tous les organismes.
- Découvrir les apports des conditions de travail.
- S'approcher de plus en plus du milieu professionnel, et acquérir certaines connaissances en gestion des ressources humaines.

2- L'objectif de la recherche :

Chaque recherche ou étude scientifique vise des objectifs à atteindre dans le bon sens, nous avons choisis ce thème, car notre but consiste essentiellement à avoir des idées réelles sur l'ensemble des conditions de travail dans les qu'elles les salariés exercent leurs travaux, c'est-à-dire nous cherchons de faire une corrélation entre l'évolution des conditions de travail et le développement des compétences des salariés et sur leurs productivités. Ainsi de dévoiler la réalité des relations qui règnent entre les salariés de la SONATRACH de Bejaia, et relever l'impact de ces relations sur leur développement dans l'entreprise.

Nous avons opté pour l'évolution des conditions de travail et plus précisément le climat social dans notre réalisation du mémoire de fin d'études, car c'est un sujet intéressant et il fait l'objet de la recherche de plusieurs organisations vu leur importance dans le domaine des ressources humaines, et du fait que notre étude soit une tentative de connaître l'impact de l'évolution des conditions de travail et le climat social sur le développement humain dans l'entreprise.

3- La problématique de la recherche :

L'entreprise constitue l'unité de base de toute activité économique, reconnue par sa capacité de créer un nombre important de postes de travail, et contribue à réduire le taux de chômage.

Mais au-delà de ce rôle qu'est purement économique, elle doit renouer des relations sociales basées sur la sérénité, confiance et la complémentarité cela permet aux salariés d'exécuter leurs tâches dans le confort et la sécurité, elle doit aussi se préoccuper de leurs conditions de travail. Elle doit mettre à cet effet, les conditions nécessaires pour exécuter convenablement leurs tâches.

Donc, l'évolution historique de concept travail que ce soit de point de vue sociologique, psychologique ou économique, et autant d'autres disciplines qui se sont intéressées à étudier les contours de ce concept, convergent vers un but commun qui est celui de promouvoir la relation de l'homme à son travail.

Dans ce sillage, l'homme en tant qu'être doué d'intelligence, de sentiments et de capacités mentales et physiques, son épanouissement dans le milieu de son travail est tributaire par la prise en considération des conditions matérielles, psychologiques et sociologiques, en essayant de les épisser et de les rendre plus acceptable afin d'en tirer le meilleur profil et de réaliser une meilleure productivité.

Lorsque nous essayerons aujourd'hui d'esquisser une définition claire au terme « travail », cela peut paraître un peu difficile, vu le niveau de développement atteint par le travail humain et la complexité dont il est caractérisé, suite par exemple au développement des technologies de l'information et de la communication.

Néanmoins, une définition du sociologue Friedman nous paraît la plus indicative, il le définit « comme une activité fondamentale de l'homme, il est de

nature créatrice permettent la modification du milieu tout autant que la transformation de lui-même ». ⁽²⁾

On s'appuyant sur cette définition, nous pouvons proposer une autre proche de celle-ci, émanant d'un spécialiste en ergonomie, en l'occurrence Stephen PHEASANT qui considère le travail comme « un processus à la fois social et économique, sa nature est donc nécessairement déterminée par les forces sociales et économique ».

En outre, la recherche sur le thème travail, ces conditions et leur impact sur le développement humain dans l'entreprise n'est pas un sujet nouveau, il remonte aux années soixante, là où des études et des recherches ont été entamées afin d'étudier et d'analyser les différents problèmes qui soulèvent dans le milieu professionnel. Évidemment, le problème de l'évolution des conditions du travail et leurs améliorations restent toujours un sujet d'actualité.

En effet, « la sociologie place le travail au centre de nombreuses investigations dans la mesure où, avec la famille, il constitue un univers structuré par une grande majorité des acteurs d'une société. Aussi, depuis les années soixante, plusieurs perspectives ont été adoptées en sociologie du travail. Dans ce sens, l'apport de la théorie de Taylor sur la nouvelle vision de l'organisation du travail issue de recherches empiriques portant sur les effets de la rationalisation "l'organisation scientifique de travail" » ⁽³⁾ ne peut être négligeable, s'intéressant aux conséquences parfois non anticipées de l'organisation sur la productivité, la satisfaction, etc.

En fait, les conditions de travail présentent un souci énormément primordial pour la gestion des ressources humaines. Ce courant a introduit une dimension psychosociale dans l'étude de l'organisation du travail, il s'efforce de démontrer que les paramètres tayloriens et fordistes ne prennent pas en compte que la dimension économique et occultent la dimension sociale à l'intérieur de

² - Michel et Pichault, François « Loisir et travail », in De Coster, traité de sociologie du travail, 2^{ème} édition Bruxelles De Boeck, 1998, P03.

³ - LEBARON F. « La sociologie de A à Z 25 Mots pour comprendre ». Éditions DUNOD, Paris, 2009, P114.

l'entreprise. Effectivement, c'est dans le milieu industriel, surtout, qu'on constate la nécessité de la prise en compte d'une action sur la sécurité, à cause de l'univers dangereux qui entoure l'entreprise qui affecte l'intégrité physique et morale des travailleurs.

Malgré la divergence des études des recherches sur le travail et ses conditions, il y a un accord commun entre les chercheurs sur l'importance que revêt le travail que se soit pour les travailleurs ou pour l'entreprise. Évidemment, parler de travail équivaut à l'implication directe de l'homme, qui est caractérisé par la complexité de ses comportements et agissements.

Si on prend l'analyse des conditions de travail, nous les considérons comme une condition sine qua non pour la réussite et la survie de toutes entreprises et un moyen pour analyser les problèmes de climat social et son impact sur le développement humain dans l'entreprise.

Par ailleurs, les conditions de travail ont longtemps été assignées à des mesures d'ordre ergonomique et sécuritaire. Les conceptions classiques de sécurité mettaient l'accent, d'avantage, sur les mesures de prévention matérielle et physiologique, dans l'unique souci d'adapter le matériel ou l'équipement aux exigences physiques des travailleurs, cette vision occultait énormément les dimensions organisationnelles et psychologiques et reflétait un handicap de taille quant à la conception de l'homme au travail.

De nos jours, les conditions de travail plus précisément le climat social englobent une multitude d'aspect et de facteurs en interactions, représentant l'ensemble des caractéristiques internes et externes dans lequel s'inscrit le travail. Mais aussi pour se doter d'un potentiel humain hautement qualifier et assurer sa conservation et son développement. Le recours à la mise en place d'un climat social favorable, motivant et valorisant s'avère d'une extrême importance, les conditions de travail constituent, de ce fait, un atout majeur d'attraction et de gouvernance des ressources humaines et outil efficace

d'acquisition, de développement et d'exploitation des compétences nécessaire aux succès des entreprises et à leur pérennité.

La prise en compte de climat social constitue une préoccupation majeure dans la stratégie de développement humain, différentes expériences réussies ouvrent la voie à une nouvelle tendance ayant trait aux traitements humains et aux relations sociales, tant sur le plan opérationnelle que juridique, engendrent des conflits sociaux des comportements inadaptés où indésirables et, en somme, des répercussions néfastes sur ses résultats.

C'est dans ce souci que nous avons décidé d'entamer une étude sur les conditions de travail au sein d'une entreprise algérienne. Ceci nous incite donc à soulever le problème dans l'entreprise algérienne et plus exactement dans la SONATRACH de Bejaïa.

Enfin, notre principal souci, tout au long de cette étude, est de rechercher à mettre en exergue les corrélations existantes entre l'évolution des conditions de travail et du climat social par rapport aux développements humains dans le milieu professionnel. Et pour cela nous avons posé les questions suivantes :

- Quel est l'impact de l'évolution des conditions de travail et du climat social sur le développement humain au sein de l'entreprise ?
- La nature du climat social dans l'environnement professionnel améliore-t-elle la qualité des performances des travailleurs ?

Pour apporter des éléments de réponse à ces interrogations, nous avons jugé utile d'émettre quelques hypothèses de travail, cela constitue des réponses provisoires à ces interrogations :

4- Les hypothèses :

L'opérationnalisation du cadre théorique qui est « un processus d'une question de recherche pour la rendre observable »⁽⁴⁾ exige l'élaboration d'une ou plusieurs hypothèses, Maurice Angers définit les hypothèses comme « un énoncé qui prédit une relation entre deux ou plusieurs terme et impliquant une vérification empirique »⁽⁵⁾

- L'évolution des conditions de travail engendre un climat social favorable au développement humain.
- La nature du climat social au sein de l'entreprise influe sur la qualité des performances des salariés.

5- La définition des concepts clés :

La définition des concepts est une étape essentielle pour concrétiser et étudier les principaux éléments qui entre dans la composition de nos hypothèses comme l'affirme Grawitz .M « un concept n'est pas seulement une aide pour percevoir, mais aussi une façon de concevoir ».⁽⁶⁾

Alors, le concept est l'un des éléments essentiels et indispensables pour toute recherche scientifique. Et autant qu'outil, il fournit non seulement point de départ, mais également un moyen de désigner ce qui n'est pas directement observable.

Donc il est utile de présenter quelques concepts liés à notre thème, et qui sont les suivants :

⁴ - Angers Maurice, op cit, P102.

⁵ - IBID, P102

⁶ - GRAWITZ Madeleine, « Méthode des sciences sociales », 11^{eme}éd, Dalloz, Paris, 2005, P20015.

5-1- L'entreprise :

Le mot “entreprise” apparait avec ses deux composantes ‘entre’ et ‘prendre’. Il évoque ainsi une “prise” d’initiative qui s’interpose “entre plusieurs partenaires.

Définition économique :

Selon Ahmed Silem, Jean Albertani et autre, «l’entreprise est une unité économique autonome combinant divers facteurs de production, produisant pour la vente des biens et des services et distribuant des revenus en contrepartie de l’utilisation des facteurs ». ⁽⁷⁾

« Dans le sens le plus général, l’entreprise est une unité économique destinée à la production, à l’échange ou à la circulation des biens ou des services... »⁽⁸⁾

Le but de l’entreprise c’est la production des biens et des services commercialiser et obtenir un revenu monétaire.

Définition opérationnelle :

Selon CITEAU Pierre «l’entreprise est un moteur d’expansion et d’instrument de production desservant les besoins de l’homme s’assemblant et travaillant, où ils dépensent leur temps, et leur peine pour créer en commun. L’entreprise est un groupe humain formel et durable, en patrimoine autonome, soumis à une autorité commune. Elle produit et échange des biens des services en faisant appel aux calculs économiques ». ⁽⁹⁾

⁷ - SILEM Ahmed, et ALBARTANI Jean-Marie, « Le lexique d’économie », 7^{ème} éd, Dalloz, Paris, 2002, p294.

⁸ - AKOUN, André et Ansart, Pierre, « Dictionnaire de sociologie », éd, Roberie, seuil, Paris, 1999.

⁹ - CITEAU Jean Pierre, « Gestion des ressources humaines, principes généraux », 2^{ème} éd, Armand Colin, Paris, 1997.

Définition sociologique :

« Une entreprise est une structure économique et sociale, juridiquement autonome, comprenant une ou plusieurs personnes et travaillant de manière organisée pour fournir des biens ou des services à des clients dans un environnement le plus souvent concurrentiel (le marché). Elle peut être considérée à la fois comme un agent de production qui combine des ressources et s'insère dans une chaîne d'activité économique, une entité sociale (dimension Culturelle et relationnelle) et une réalité politique en tant que lieu d'échanges, de négociation et de confrontation »⁽¹⁰⁾.

5-2- Le travail :

Selon le dictionnaire FERREOL Gilles « le travail est un facteur de production, il mobilise des savoirs faire, permet à l'homme de s'affranchir des contraintes de milieu et contribue ainsi à la création des richesses. Les revenus qui lui sont associés contribuent une composante essentielle de la demande des ménages et donnent accès à la consommation des biens ou des services, il s'agit aussi de l'attribution des postes de la hiérarchie des qualifications ou de l'organisation des relations professionnelles, la gestion des ressources humaines regroupe ces différentes caractéristiques et met en jeu plusieurs problématiques ».⁽¹¹⁾

« Le travail est une activité humaine manuelle ou intellectuelle, destinée à produire des biens et des services ».⁽¹²⁾

On désigne sous le terme de travail toute activité professionnelle (une profession) que l'on exerce pour soi-même ou pour le compte de quelqu'un (une

¹⁰ -dictionnaire d'Olivier MEIER, « Dico de manager, 500 clés pour comprendre et agir, concepts- théories pratiques », Dunod, Paris, 2009, P83

¹¹ - FERREOL Gilles, « Dictionnaire de sociologie », 3^{ème} éd, Armand Colin, 2004, P209.

¹² - C.BIALES.M. Baïle, Leurien, JL. Rivaud, « Dictionnaire d'économie et des faits économiques et sociaux contemporain », éd, foncher, Paris, 1999, P549.

entreprise), dans le but de se procurer les moyens de son existence en percevant pour cela une rémunération (un salaire).

5-3- Les conditions de travail :

Selon Véronique De Keyser : « les conditions de travail c'est l'ensemble des facteurs qui influencent les conduites de travail, à l'exclusion des caractéristiques individuelles des sujets ». ⁽¹³⁾

Définition opérationnelle du concept conditions de travail :

Selon « H. Savall, les conditions de travail comprennent :

- Les conditions intrinsèques du travail : directement liées aux structures et aux processus mis en œuvre dans la réalisation d'un travail particulier.
- Les conditions extrinsèques du travail : associées aux dispositifs statutaires entourant la relation de salariés à son environnement.
- L'environnement global du travail : il concerne les situations de l'emploi de façon globale, ainsi que de la consécration ». ⁽¹⁴⁾

De son côté M.de Montmollin, « considère que les conditions de travail expriment tout ce qui caractérise une situation de travail et favorisent, ou freinent l'activité des travailleurs, à savoir les conditions physiques, organisationnel et social ». ⁽¹⁵⁾

Enfin pour schématiser globalement ce concept, J. Leplat « considère que les conditions de travail résument l'ensemble des facteurs, à l'exclusion des

¹³-VERONIQUE De Keyser, « Analyse des conditions de travail », les éditions ESF, entreprise moderne d'édition, Paris, 1982, P86.

¹⁴- CITEAU J.P, « GRH : Principes généraux et cas pratiques », 4^{eme} éd., Armand Collin, Paris, 2002, P 168.

¹⁵- MOUTON, Jean Pierre, CHABAD, Jack, « La sécurité en entreprise », éd Dunod, Paris, 2003, P8.

caractéristiques individuelles des travailleurs, qui peuvent influencer les conduites du travail ». ⁽¹⁶⁾

5-4- Développement :

- définition psychologique : « processus de maturation et de mutation par lequel un organisme se construit ». ⁽¹⁷⁾
- définition anthropologique, économique et sociologique : « notion appliquée à des situations concrètes, variées et reposantes sur des idéologies d'attentes : évolutionnisme, croyance au progrès, mission civilisatrice de l'occident, etc. confondue à tort avec la croissance, notion purement économique. Alors que le développement (s'appliquant aux pays sous développés) implique également des échanges mentaux dans la population (F. Perroux), des modifications de structures économiques et sociales (R. Barre, M. Byé). Dans les théories de l'action (A. Touraine), le développement et le résultat des rapports dialectiques entre les trois types de mouvements sociaux, d'action critique, et d'innovation ». ⁽¹⁸⁾

5-5- Développement personnelle : « on entend par le développement personnel un ensemble de techniques et de méthode destinées à aider l'individu dans la recherche d'une plus grande efficacité personnelle. On range dans ce cadre le PNB (programmation neurolinguistique) l'analyse transactionnelle, l'expression orale collective, les jeux de rôles, la sophrologie, la lecture rapide, la gestion de temps...etc. » ⁽¹⁹⁾

5-6- Développement organisationnel : « [...] est processus de changement planifié par lequel on essaie de rendre les organisations vues comme des

¹⁶- Tabet Habib, « Condition de travail et climat social dans les PME algériennes, étude exploratrice des facteurs de gouvernance sociale et d'optimisation des RH dans les PME de la willaya de Mascara », université de Mascara.

¹⁷-Grawitz M, « Lexique des sciences sociales », 7e éd, Édition DOLLAZ, Paris, 2000, P121.

¹⁸- Ibid, P121.

¹⁹ - Mahé de Boislandelle Henri, « Dictionnaire de gestion vocabulaire, concepts et outils, édition ECONOMICA », Paris, 1998, P116.

systèmes sociotechniques, plus aptes à atteindre leurs membres de l'organisation comment contrôler plus efficacement la culture organisationnelle ainsi que les divers processus administratifs. Pour réussir, une démarche de développement organisationnel doit disposer de l'appui de la direction générale. Cet appui doit être relayé par la hiérarchie dans un sens descendant ». ⁽²⁰⁾

5-7- Développement humain : « Un processus consistant à élargir pour les individus, les champs de possibilités, et à renforcer leurs capacités en leur permettant de : vivre longtemps et en bonne santé, avoir accès au savoir, vivre dans des conditions de vie décentes et, participer à la vie de leurs communautés et aux prises de décisions affectant leurs vies ». ⁽²¹⁾

5-8- Climat social :

Selon LEVY LEBOYER « le climat social n'est pas seulement la somme du moral des salariés, il résulte de la comparaison entre ce que le salarié attend et que l'entreprise offre en contrepartie. » ⁽²²⁾ À partir de cette définition, nous comprenons que le climat social résulte de la satisfaction des attentes des salariés en termes de salaire, reconnaissance des efforts, des conditions de travail...etc.

Selon RENSIS LIKERT le climat se définit comme suite: « le climat organisationnel est la perception entretenue par les membres d'une organisation concernant les pratiques organisationnelles (politiques, gestions des ressources humaines) qui les gèrent. » ⁽²³⁾ Le climat social donc se définit comme la perception des salariés sur la façon dont ils sont gérés ou traités, c'est-à-dire que

²⁰ -Ibid. P116.

²¹ - AHO G. « Développement humain concept », édition PNVD Bangin, lien en ligne www.cf.undp.org/rmdh/presse_rappel1%20concept%20dh.ppt (consulté le 01/02/2014 à 14h).

²² - D'AMEIDA-N, LIBAER-T, « la communication interne de l'entreprise », 2^{ème} Édition, DUNOD, Paris, 2002, P 77.

²³ -BRUNET -LUC, « le climat organisationnel et efficacité scolaire », 2001, in http://www.forres.ch/documents/climat-efficacite-brunet_fichiers/image002.gif.

les supérieurs exercent une grande influence sur les salariés ainsi que sur le climat.

5-9- Les relations de travail :

Pour MORIN pierre, « les relations au travail englobent les relations entre collègues, relation avec les supérieurs, relation avec subordonnés, climat de travail, réseaux de relation formel et informel »⁽²⁴⁾, l'ensemble de ces relations qui se nuent dans le milieu professionnel peut être façonnées par la nature des relations sociales auxquelles les salariés s'est habitués.

6- La méthode et les techniques utilisées :

Dans l'élaboration de toute recherche, il convient d'utiliser la/les méthodes et la/les techniques appropriées au sujet de recherche.

6-1- La méthode utilisée :

La partie pratique et très importante dans l'étude scientifique, puisqu'elle nous apporte des vérités et des informations sur la réalité sociale, mais pour la réalisation, il faut suivre une méthode bien précise, car chaque étude demande des étapes méthodologiques qui correspondent à la nature des informations demandées et aussi il n'ya pas dans la réalité une méthode opérationnelle unique sur laquelle on peut compter seulement pour dévoiler la réalité, parce que les méthodes sont différentes. La différenciation des sujets traités par chaque chercheur émane à la diversité des moyens à utiliser pour la réalisation des objectifs de l'étude.

Dans notre étude relative à l'impact de l'évolution des conditions de travail et le climat social sur le développement humain au sein de l'entreprise SONATRACH de Bejaïa, on a opté pour une méthode quantitative. Selon MAURICE Angers, la méthode quantitative est « une méthode qui vise à

²⁴ -MORIN.P, « Organisation et motivation », ED CHIHAB, ALGER, 1995, P17.

mesurer le phénomène à l'étude, les mesures peuvent être ordinales du genre (plus grand ou plus petit que), ou numérique avec usage de calcul. La plupart des recherches en sciences humaines utilisent les mesures, il en est ainsi, quand on fait usage d'indice, de taux, de moyenne, ou plus généralement, d'outils que fournit la statistique. »⁽²⁵⁾

6-2- les techniques utilisées :

Pour la réalisation de notre recherche, nous avons adapté les techniques suivantes :

- **La pré enquête :** dans le but de préciser notre problématique et les hypothèses, ainsi que la méthode et les techniques les plus adéquates à notre thème de recherche, nous avons procédé à une pré enquête. Au sein de la SONATRACH de Bejaïa, c'est grâce aux nombreux entretiens libres auprès de responsable de service ressources humaines que nous avons pu rassembler un maximum d'informations, qui nous ont permis de délimiter notre champ d'études, à savoir que notre pré enquête portait sur deux volets⁽²⁶⁾ :
 - Le premier dans le but de découvrir les caractéristiques tyranniques de l'entreprise SONATRACH de Bejaïa, cela nous a permis l'accès même (partiel) aux informations recherchées lesquelles nous à aidé à cerner notre problématique, nôtres hypothèses, ainsi la méthode et
 - le second volet de notre pré enquête visait à cerner la méthode et les techniques utilisées dans notre recherche.

²⁵ - ANGERS.M, op cit, P60.

²⁶ -QUIVY Raymond et autre, « Manuel de recherche en sciences sociales », 2^{ème} édition : Dunod, Paris, 1995, P173.

- **Le questionnaire :**

La détermination de la technique utilisée dépend de la méthode effectuée ⁽²⁷⁾, on constate que la technique la plus adéquate à l'étude quantitative est le questionnaire qui est un mode d'investigation plus pratique.

Le questionnaire est défini comme « une technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées » ⁽²⁸⁾.

Notre questionnaire comporte 41 questions qu'on a pu formuler d'après les lectures faites sur notre sujet, ils se rapportent aux axes suivants :

- Le premier axe : des questions qui se portent sur les données personnelles des enquêtés (âge, sexe, expérience professionnelle...)
- Le deuxième axe : des questions concernant les conditions de travail.
- Le troisième axe : des questions concernant la réalité du climat social dans l'entreprise SONATRACH de Bejaïa.
- Le quatrième axe : des questions concernant le développement humain au sein de l'entreprise.

Le questionnaire comporte aussi plusieurs types de questions :

- Question ouverte : qui donne à l'enquêté la liberté de répondre.
- Question fermée : qui oblige l'enquêté à effectuer un certain choix parmi un certain nombre de réponses (oui ou non). ⁽²⁹⁾
- Question à choix multiple : proposé plusieurs choix à l'enquêté.

²⁷ - GRAWITZ M, OP cit, P729.

²⁸ - ANGERS.M, op cit, P367.

²⁹ -Ibid., P268.

7- L'échantillonnage :

L'échantillon désigne l'ensemble des personnes à interroger et un extrait d'une population plus large appelée « population mère », population de référence et selon LOUBERT : « c'est la partie de l'univers qui sera effectivement étudié et qui permettra extrapolation de connaître la totalité ; les caractéristiques de la totalité de l'univers »⁽³⁰⁾.

L'échantillon ciblé, dans notre recherche est l'ensemble des cadres, agents de maîtrise et les agents d'exécution, qui travaillent au sein de l'entreprise SONATRACH de Bejaïa.

Pour répondre à nos objectifs, on a procédé à une enquête sur le terrain à partir d'un échantillon ciblé (**accidentel**) qui ne se base pas sur le choix des unités de l'échantillon, mais on interroge les premiers salariés qui se présentent à un endroit donné dans l'entreprise, pour obtenir un avis rapide des travailleurs. « L'enquêteur pense n'introduire d'autre critère que le hasard pour le choix des individus qui feront partie de l'échantillon il les prend, ces passants, comme ils se présentent. En fait, et nous anticipons sur ce qui sera dit plus loin, si l'on entend par tirage au hasard tout tirage que l'on peut assimiler à celui des loteries et qui attribue à chaque individu une chance connue et non nulle (souvent égale) d'être choisi, on voit que le hasard du sens commun est bien différent du hasard probabiliste »⁽³¹⁾

Notre population mère est constituée de 281 salariés permanents répartis en trois catégories socioprofessionnelles comme suit :

³⁰ - LOUBET DELBAYLE (Jean Louis) « Initiation aux méthodes des Sciences Sociales », éd L'HARMATION, Paris, 2000. p61

³¹ -Benoît Gauthier, « Rechercher sociale de la problématique à la collecte des données », presse de l'université de Québec, 5^{eme} éd, 2009, P261, 262.

- 140 cadres.
- 120 agents de maîtrise.
- 21 agents d'exécution.

Le choix accidentel a permis de toucher l'échantillon suivant :

- Agents de maîtrise 39.
- Cadres 31.

8- Les obstacles rencontrés :

En revanche, au cours de notre recherche on a été confronté à un ensemble d'obstacles qui ont inhibé notre enquête. On cite :

- Manque de documents portant sur le climat social dans l'entreprise. Les seuls documents que nous avons pu obtenir sont sous forme électroniques.
- L'insuffisance de la durée du prêt des livres et de 15 jours et des mémoires d'une semaine, et parfois on les trouve jamais.
- Le manque d'études antérieures.
- La récupération de notre questionnaire s'est faite d'une manière discontinue.
- La perte d'un nombre important des questionnaires (on a distribué 100 et on a récupéré juste 70).

Section 01 :**1. L'évolution des conditions de travail :****Préambule :**

La problématique des conditions de travail telles qu'on la retrouve aujourd'hui dans la littérature scientifique dans les méthodes d'analyses qui la rendent accessible à un large public, se trouve influencée par un premier courant de pensée d'ordre psychologique parti du mouvement des relations humaines aux États-Unis pour aboutir à la démocratie industrielle, enfin la nouvelle discipline de l'ergonomie.

1-1- Historique des conditions de travail :**1-1-1- Le courant psychosociologique :**

Quatre grands théoriciens ont marqué de 1930 à 1970 les travaux visant l'amélioration des conditions de travail :

- **Elton Mayo :**

« La véritable action sur les conditions de travail à commencer à la fin des années soixante avec Elton Mayo. Selon lui l'efficacité de l'activité des salariés repose sur les considérations psychologiques et sociales, les recherches en ergonomie ont démontré l'importance et l'adaptation de poste aux besoins de l'employé » ⁽¹⁾.

Pour Elton Mayo la quantité et la qualité de travail réalisé dépendent de la capacité physique ou de l'environnement de travail.

Son étude la plus célèbre est celle des expériences au sein de la Western Electric de Chicago, elle a duré 5 ans. Mayo et son équipe ont commencé leurs enquêtes à partir de 1927, en premier lieu la recherche est portée sur la

¹ - CITEAU J.P, op cit, P167

transformation des conditions de travail. Au début l'étude a été basée sur le changement, à plusieurs reprises, des conditions de 6 ouvrières dans un atelier (éclairage, temps de repos, rémunération, horaires...). L'étude a essayé de montrer l'influence des attitudes et des relations de travail sur le rendement ou la productivité. Par la suite, plus de 1600 entretiens sont réalisés auprès des employés dans le but de montrer l'importance de l'opinion du personnel.

Les grandes lignes de cette expérience sont :

- Les individus modifient leur comportement productif par le fait de savoir qu'ils sont observés par quelqu'un.
 - L'importance des relations interpersonnelles au sein des ateliers de production, ce qui favorise la cohésion globale au sein d'un groupe.
 - L'existence d'un système de relation interpersonnelle créé à l'intérieur du groupe de travail indique l'importance du facteur humain sur la production. ⁽²⁾
- **A. Maslow 1945 :**

Le premier postule une hiérarchie des besoins, dès que les besoins élémentaires, besoins physiologiques et besoins de sécurité sont satisfaits l'individu veut accéder à d'autres catégories de satisfactions : il cherche l'appartenance à un groupe, il tient à être reconnu comme ayant une identité propre, il souhaite s'accomplir dans sans travail. ⁽³⁾

Enfin s'il a atteint ses objectifs, c'est la possibilité de se développer, de progresser qui devient sa préoccupation majeure.

Ce modèle à eu une énorme influence, en effet il permet d'associer à chaque niveau de besoins, des stimulants appropriés si pour le niveau élémentaire, il s'agit de l'argent qui permet de satisfaire les besoins

² - PLANE J.M. « Théorie et management des organisations ». 2e édition. Éditions DUNOD, Paris, 2008, P65-67.

³ - MARIEM. (Noel) et autres, « Les conditions de travail, entreprise moderne d'édition », 1982. P07

physiologiques et d'avoir une certaine sécurité, dès qu'on le dépasse, il faut d'autres incitants au travail : promotion, valorisation des individus...

- **Mc Gregor 1960 :**

Dans ses théories X et Y. imposent deux images de travailleurs. Telles que se les représentent les employeurs, l'une est c'est la théorie X est celle de l'ouvrier paresseux auquel on ne peut faire confiance, auquel on ne peut confier une responsabilité et qui doit être contrôlé en permanence, c'est l'ouvrier classique de l'organisation scientifique de travail. L'autre est celle de l'ouvrier désireux d'acquiescer des responsabilités souhaitant s'épanouir au travail ayant l'esprit créatif.

Selon Mc Grégor c'est l'image que l'on se fait du travailleur qui le « crée » qui a confiance en un travailleur, aura un travailleur de confiance qui lui laisse des responsabilités le verra capable d'en prendre. C'est quant un système répressif l'a « approprié » considéré comme paresseux et chapardeur que travailleur le devient.

- **F. Herzberg 1966 :**

Récemment les travaux de F. Herzberg 1966 ont apporté un nouvel éclairage à ces conceptions. Il distingue dans une situation de travail deux types de facteurs : les facteurs dits « d'ambiance » et les facteurs « valorisant ». ⁽⁴⁾

Les facteurs d'ambiance : condition matérielle de travail politique et administration de l'entreprise, rémunération, sont les sources de mécontentement s'ils n'ont pas le niveau désiré. Mais leur amendement n'entraîne qu'une satisfaction éphémère, comme l'annonce F. Herzberg une bonne ambiance évite le mécontentement, mais ne peut donner mieux que

⁴ - ibid. P08.

l'absence de mécontentement. Un bonheur réel semble exiger un certain niveau de développement psychologique.

Les facteurs valorisants : accomplissement, reconnaissance, travail proprement dit, responsabilité et avancement contribuent très peu au mécontentement au travail, mais ils sont source de satisfaction durable.

Ainsi selon F. Herzberg, les facteurs engendrant la satisfaction au travail sont indépendants et d'efférent de ceux que suscite le mécontentement.

Par la manière dont il privilégie la motivation dans son analyse et sa hiérarchie implicite des besoins matériels étant secondaire puis qu'ils ne participent pas au « bonheur » de l'individu.

Herzberg est bien l'héritier du mouvement des relations humaines à la limite une entreprise peut motiver ses travailleurs, et les satisfaire sans passer une amélioration matérielle des conditions de travail. ⁽⁵⁾

1-1-2- Le courant de la démocratie industrielle :

C'est idées nouvelles, c'est Norvège tout d'abord qu'elles allaient s'implanter 1961 nait un projet de démocratie industrielle qui allait être soutenu et par le patronat et les syndicats, il vise à améliorer les conditions de travail dans l'entreprise et à « recherches les moyens de réunir des conditions plus favorables a la participation de personnel dans son environnement immédiat qui constitue une base de démocratisation de lieu de travail déférente et peut être plus importante que les systèmes officiels de représentation, lesquels semblaient avoir atteint leurs limites, tout au moins provisoirement », des expériences, pilotes ont vue le jour, couronnée du succès et bientôt reprise d'une façon plus large en Suède. ⁽⁶⁾

⁵ - Ibid. P08.

⁶ - Ibid. P09.

Les principes qui guidèrent ces expériences étaient ceux élaborés par le Tavistock institue. Est un système sociotechnique pour fonctionner harmonieusement elle doit optimiser conjointement les sous-systèmes qui la composent satisfaisant à la fois le technique et le social et Émery propose que devant tout travail on s'interroge pour s'avoir :

- Dans quelle mesure offre une variété de tâches optimales.
- Dans quelle mesure il représente un ensemble de tâches ayant un sens et donnant l'impression de constituer une tâche unique et complète.
- Dans quelle mesure il correspond à un cycle de travail de durée optimal.
- S'il laisse une certaine marge de liberté en ce qui concerne la fixation des normes de quantité et de qualité de production et offre la garantie que s'intéresse sera à informer des résultats.
- S'il couvre quelque une certaine habileté un certain niveau de connaissances ces on une certaine forme et offre la garantie que s'intéresse sera informé des résultats comme il convient.
- S'il couvre quelques une des travaux auxiliaires des travaux de préparation.
- S'il exige une certaine minutie une certaine habileté. Un certain niveau de connaissances ou une certaine forme d'efforts qui vendront à l'intéressé d'être respecté au sein de sa communauté.
- S'il contribue de façon perceptible à l'utilité que le produit présente pour le consommateur.

Variété dans le travail, tâches donnant une impression de globalité travaux auxiliaires ou de préparation ces principes modifiaient l'organisation du travail la ou l'organisation scientifique du travail avait émette les tâches, les nouvelles formes d'organisation de travail le recomposaient : c'est l'élargissement des tâches conduisant à casser les chaînes de montage et d'assemblage.

Les nouvelles formes d'organisation du travail en introduisant l'idée de variété dans le travail allaient partout où il était difficile d'assurer un travail global, complet, tenter de diminuer la monotonie de certaines tâches en favorisant la relation entre postes.

1-1-3- La nouvelle discipline de l'ergonomie :

Cette nouvelle discipline a pu se définir comme traitant l'ensemble des connaissances permettant d'adapter le travail à l'homme, c'est-à-dire concevoir des postes de travail, des installations des systèmes où il travaille avec un maximum de confort et d'efficacité.

Ces connaissances proviennent de très diverses disciplines : physiologie, médecine, psychologie, sociologie, soit des sciences de l'homme et physique, mécanique thermodynamique, électricité...etc. soit des sciences de l'ingénieur, appliquées aux machines, mariage difficile entre la technique et l'humain, mais indispensable puisque c'est la relation harmonieuse entre l'homme, la machine, et l'environnement physique et social. ⁽⁷⁾

Pour Noulin « c'est l'étude scientifique des conditions (psychologiques et socio- économique) de travail et des relations entre l'homme et la machine, son objectif est de contribuer à la conception ou à la transformation des situations de travail non pas seulement dans leurs aspects technique, mais également dans leur aspect de la santé et de sécurité des hommes et avec un maximum de confort et d'efficacité ».

Dans ce sens, le champ d'intervention l'ergonomie contribue à l'aménagement de situations de travail, conformes aux notions de santé et de

⁷ - MARIEM-(Noel) et autres, « Analyser les conditions de travail », entreprise moderne d'édition, 1982, P10.

sécurité des salariés, dans le même temps, l'intervention ergonomique répond aux notions de développement technique et de production de l'entreprise. ⁽⁸⁾

On distingue deux types de l'ergonomie :

a- Ergonomie de correction :

Il s'agit de l'ergonomie de correction des situations de travail, ergonomie d'enquête et de réorganisation, elle répond directement à des anomalies se traduisant le plus souvent soit pour atteinte au confort de travail, à la santé ou à la sécurité des salariés, soit à un problème de production en qualité ou en quantité, l'action ergonomique montre ici clairement ses succès, mais aussi ses limites.

Le repérage des dysfonctionnements, incident ou presque accident est un élément essentiel à ce type d'action, leur analyse permettra d'établir les logiques qui les lient de façon à expliciter les incohérences d'un système et à le corriger.

Les décideurs et les opérateurs eux-mêmes peuvent opposer certains nombres de réticences ou de résistances à l'action ergonomique liée à la crainte de faire apparaître des insuffisances des défaillances du système initialement mis en place au coût généré par les modifications ou à la perte d'avantages compensateurs (primes).

b- Ergonomie de conception :

Ergonomie de projet ou d'organisation, elle intervient très précocement en amont des situations de travail il s'agit d'un temps précieux pour projeter la place de l'homme au travail dans le système futur, se poser les bonnes questions et trouver le meilleur rapport coût, efficacité.

⁸ -PIERRE Catilina, MARIE Claire Roure-Mariotti, « Médecine et risque au travail », éd Masson, Paris, 2002, P586.

Ce type d'intervention exige une grande expérience et une grande objectivité des bureaux d'études et des services d'organisation du travail avec l'appui d'un médecin.

Un des versants de l'ergonomie de conception concerne l'aménagement de nouvel espace de travail on d'ateliers : l'expérience tirée de l'existant permet de faire des choix judicieux applicables aux nouvelles installations.⁽⁹⁾

L'ergonomie entretient des liens particulièrement étroits avec la psychologie du travail et des organisations du fait que ces deux disciplines partagent le même objet avec des approches et des orientations différentes et complémentaires.

1-2- L'importance de l'amélioration des conditions de travail :

« La survie de l'entreprise et sa bonne santé économique dépendent essentiellement de trois facteurs : son aptitude de bonne gestion, sa compétence dans son domaine d'activité et sa capacité à créer et entretenir un bon climat social, il est inutile que l'entreprise soit compétente dans les deux premiers cas, l'entreprise doit offrir des conditions de travail acceptables au mieux attrayantes pour ses salariés »⁽¹⁰⁾, l'apparition du thème des conditions de travail va nous permet de s'intéresser au travailleur, a ce qu'il devient par son travail qu'a par sa production, il est temps de refuser une augmentation de la production qui se fait au dépens de la santé et des possibilités de développement personnel et culturel »⁽¹¹⁾

« L'amélioration des conditions de travail est devenue un élément de compétitivité industrielle et sachant bien que ACT pourrait avoir un effet bénéfique sur le confort des travailleurs sans avoir un effet direct sur le rendement. Les travailleurs soumis à des mauvaises conditions de travail vont le

⁹ -PIERRE Catilina, OP cit, P 596.

¹⁰ -Pignol Claude, « Techniques et politiques d'amélioration des conditions de travail », éd E. S. F, Paris, 1980, P 129,130.

¹¹ - Guy Roustang, « Le travail autrement », éd Bordas, 1992, P73.

faire payé très cher aux entreprises en exigeant des salaires très élevés ou bien par des comportements couteux, il ya lieu à signaler que la réduction de la durée hebdomadaire de travail, les deux parties peuvent nouer une collaboration saine par un système de don partiel et de contre don, à chaque fois que l'employeur augmente le salaire de ces travailleurs ces derniers offrirons une production très élevée. ⁽¹²⁾

« Face aux problèmes sociaux posés par certaines catégories de salariés, l'élévation du taux d'activité féminine, et le malaise des cadres traduisent une transformation de la demande, l'enquête (allergie au travail) montre que les jeunes aspirent travaillent pour voir un temps pour vivre, ils souhaitent une entreprise plus humaine, épanouissante et plus égalitaire, ils souhaitent être utile pour la communauté. »⁽¹³⁾

¹² -(Jean François) Amadiou, « organisation et travail : coopération, conflit et marchandage », Vuibert, Paris, 1993, P88.

¹³ -Pignol Claude, OP çit, P12.

Section 02 :**1. généralité sur le climat social dans l'entreprise****Préambule :**

Un bon climat de travail est nécessaire pour assurer la bonne continuité des activités d'une entreprise, ainsi que le meilleur fonctionnement et rendement de ses employés.

L'importance de cette section est de saisir certaine généralité sur le concept climat social, la définition et l'importance d'un bon climat social dans l'entreprise, connaître comment se mesure ce climat, récapituler les indicateurs dans un bilan social, apprécier l'importance d'un bilan social et d'un tableau de bord, et comprendre le sens et l'importance de l'audit social.

1-1- Définition du climat social:

« Le climat social d'une entreprise à une influence directe sur sa performance. Des salariés qui ne sont pas satisfaits tombent malades ou quittent l'entreprise. Ceux qui ne montrent pas d'implication ralentissent les autres et, parfois, ne permettent pas d'atteindre les objectifs dans les délais. Pertes de temps et perte d'argent sont souvent associées à un climat social détérioré. En effet « le salarié peut être satisfait par le biais de deux facteurs : le travail accompli et les résultats obtenus, ou bien l'ambiance régnant dans l'entreprise. Le climat social est en effet source de bien-être pour un salarié »⁽¹⁴⁾.

On peut définir le climat social comme l'ambiance, l'atmosphère, le moral qui règne dans l'entreprise.

Le climat social dépend à la fois de facteurs individuels et de facteurs liés à l'entreprise.

¹⁴ -JEAN MICHEL SAHUT, « Les relations salariés-employeur : quel partage des valeurs ? », édition L'HARMATTAN, in MARTORY ET CROZET, 2001, Paris, P107.

Au niveau individuel, la satisfaction du salarié dépend du nombre de facteurs dont les plus déterminants sont sa manière "d'être et de se sentir", sa motivation à l'égard du travail à accomplir et les résultats obtenus par rapport à ses aspirations.

Au niveau de l'entreprise, le climat social dépend du comportement du groupe de travail, des pratiques antérieures de l'entreprise, de l'identification individuelle au groupe de travail et de la quantité et la qualité de l'information reçue et donnée.

Il est de plus en plus admis qu'une condition de " bon" climat social repose sur le dialogue entre les partenaires sociaux. En effet, si l'une des deux parties (salarié ou employeur) impose son point de vue, cela créera des rigidités préjudiciables au fonctionnement et au développement harmonieux de l'entreprise.

1-2- Mesure du climat social :⁽¹⁵⁾

Le climat social d'une entreprise reflète l'ambiance qui y règne et traduit le degré de motivation ou de démotivation, de satisfaction ou d'insatisfaction de son personnel.

On mesure la qualité du climat social de l'entreprise par des indicateurs que l'on récapitule à travers le bilan social.

D'ailleurs, les grandes entreprises devraient publier chaque année un bilan regroupant ces indicateurs (en Europe la publication du bilan social est obligatoire).

¹⁵ - Nadia Ghaddad et Sourour Aouadi (ISET Charguia), "Gestion des Ressources humaines, les dysfonctionnements sociaux et le climat social", [http://WWW.forres.ch/documents/ climat-efficacite brunet-fichiers.pdt](http://WWW.forres.ch/documents/climat-efficacite_brunet-fichiers.pdt).

Si le climat social se dégrade, il sera facteur de conflit qui devra se résoudre par une négociation.

La négociation a longtemps été la conséquence d'un conflit au sein de l'entreprise alors qu'une gestion moderne en fait un instrument de dialogue régulier destiné, entre autres, à prévenir les éventuels conflits.

L'appréciation du climat social d'une entreprise est très subjective. Elle varie en fonction des impressions personnelles des observateurs. Pour avoir une vue plus objective de la situation sociale de l'entreprise, on peut mesurer son climat à l'aide d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Ces indicateurs sociaux ne doivent pas être considérés isolément. Il faut constituer une batterie d'indicateurs de fonctionnement normal et de dysfonctionnement et analyser leur évolution à travers l'exercice grâce à un bilan social et à un tableau de bord social.

1-3- Le Bilan social : ⁽¹⁶⁾

1-3-1- Définition:

Le terme bilan est emprunté à l'origine au jargon comptable. En effet, dans le langage comptable, le terme bilan représente un état arrêté chaque fin d'année et qui donne une idée claire sur la situation de l'entreprise à travers deux colonnes, l'une représentant l'actif ou les emplois, et l'autre le passif ou les ressources de l'entreprise, et la différence entre ces deux colonnes donne le résultat de l'exercice comptable (perte ou bénéfice). L'adjectif social peut, par contre avoir plusieurs définitions :

Au sens large, il englobe tout ce qui concerne la société pour une entreprise il se traduit par toutes ses relations avec son environnement externe (les clients, les fournisseurs, l'État, etc.).

¹⁶-Ibid.

Au sens étroit, le terme social désigne toutes les actions entreprises par une organisation en faveur de son personnel; ainsi les actions de formation professionnelle, de promotion, les avantages sociaux, l'amélioration des conditions de travail... etc. Sont autant de rubriques qui peuvent être regroupées dans le thème d'actions sociales.

Le bilan social peut être défini comme une récapitulation triennale des résultats sociaux de l'entreprise issus de toutes les décisions prises en matière de personnel et de politique sociale.

Le bilan social est un constat : il récapitule en un document unique les principales données chiffrées permettant d'apprécier la situation de l'entreprise dans le domaine social, d'enregistrer les réalisations effectuées et de mesurer les changements intervenus au cours de l'année écoulée et les deux années précédentes.

1-3-2- Que contient un Bilan social ?

Le bilan social comporte des informations sur l'emploi, les rémunérations et charges accessoires, les conditions d'hygiène et de sécurité, les conditions de travail, la formation, les relations professionnelles, ainsi que sur les conditions de vie des salariés et leurs familles dans la mesure où ces conditions dépendent de l'entreprise (article L. 438-3- loi Française n° 77 du 769 du 12 juillet 1997) pour enregistrer les éventuelles modifications et évolutions intervenues d'une année à l'autre.

Le bilan social englobe des informations sociales concernant les deux exercices (années) précédents et ceux de l'année en cours on pourra ainsi constater les améliorations ou les régressions, les efforts consentis dans tel ou tel domaine et les réalisations issues de l'initiative de l'employeur ou de la négociation.

En plus du caractère rétro actif aux trois années précédentes, le bilan social constitue une base pour les décisions futures et l'élaboration de la politique sociale (article L. 438-9 loi Française n° 77-769 du 12 juillet 1977).

Le bilan social est un document souple : l'élaboration du bilan social par les entreprises est une mesure destinée et rendre l'information sociale disponible pour les décideurs et leurs partenaires sociaux et faciliter sa circulation.

Bien que fixée par décret et arrêtée par des textes de lois françaises, la liste des indicateurs du bilan social n'est jamais définitive, elle peut être modulée en fonction de la situation spécifique de l'entreprise et à ses objectifs sociaux et à son secteur d'activité.

Le bilan social comporte donc des indicateurs analytiques et indicateurs de synthèse qui se traduisent généralement par des données numériques et des chiffres qui fournissent des mesures simples portant sur une variable bien déterminée.

Ce type d'indicateurs est limité quant à son exploitation et son interprétation d'où le recours à un autre type d'indicateurs semble être une nécessité incontournable. Il s'agit des indicateurs de synthèse. Ces indicateurs présentent une information plus approfondie dans la mesure où ils sont la résultante de la combinaison de deux ou de plusieurs variables. Ils prennent généralement la forme d'un taux ou d'un pourcentage et incitent à une recherche approfondie pour en détecter les causes et prévoir les conséquences futures.

Les indicateurs sont regroupés en sept rubriques présentant des informations diverses conformément à la liste suivante :

1 – Emploi :

- a- Effectifs.
- b- Travailleurs extérieurs

- a- Embauche
- b- Départs
- c- Promotion
- d- Chômage
- e- Handicapés
- f- Absentéisme

2 – Rémunération et Charges accessoires :

- a- Montant des rémunérations
- b- Hiérarchie des rémunérations
- c- Mode de calcul des rémunérations
- d- Charges accessoires
- e- Charges salariales globales
- f - Participation financière des salariés

3 – Condition d'hygiène et de sécurité :

- a. Accidents de travail et de trajet
- b. Répartition des accidents par éléments matériels
- c. Maladies professionnelles
- d. Comité d'hygiène et de sécurité
- e. Dépense en matière de sécurité.

4 – Autres conditions de travail :

- a. Durée et aménagement du temps de travail
- b. Organisation et contenu du travail
- c. Condition physique du travail
- d. Transformation de l'organisation du travail
- e. Dépenses d'amélioration des conditions de travail
- f. Médecine de travail

g. Travailleurs inaptes.

5 – Formation :

- a. Formation professionnelle continue
- b. Congés formation
- c. Apprentissages.

6 – Relations professionnelles :

- a. Représentants du personnel et délégués syndicaux
- b. Information et communication
- c. Différends concernant l'application du droit de travail

7 – Autres conditions de vie relevant de l'entreprise :

- a. Œuvres sociales
- b. Autres œuvres sociales

1-3-3- Objectifs du bilan social :

a) le bilan social, outil d'information : Au paravent, l'information sociale ne faisait pas l'objet d'assemblage et de diffusion, ce qui posait des problèmes assez conséquents concernant la rapidité et la qualité de la prise de décision.

Le bilan social « aura, à cet égard, une double utilité, il doit permettre, d'une part, de trouver dans un document unique les renseignements disponibles sur la situation sociale de l'entreprise, et d'autre part, de mesurer les évolutions d'une politique ou les évolutions d'une année à l'autre » (Edmond MARQUES). Dans cet ordre d'idées, le bilan social devient un outil d'information très important dans la mesure où il présente une variété d'informations aussi bien quantitatives, exprimées sous forme de chiffres ou d'une valeur, que qualitatives exprimées explicitement sous forme de phases ou de commentaires.

De plus, le bilan social sert à informer les divers partenaires de l'entreprise aussi bien internes qu'externes à savoir le personnel, les actionnaires, l'inspecteur du travail.

Le bilan social permet d'avoir une information précise sur la situation sociale actuelle de l'entreprise (l'exercice écoulé), sur le passé de l'entreprise (les deux exercices précédents) et sur le futur (à travers les données historiques).

b) Le bilan social, outil de gestion sociale: Le bilan social est un outil de gestion du quotidien en représentant un document de base pour le gestionnaire dans la mesure où il permet une analyse de la situation sociale de l'entreprise et évalue le climat social qui y règne.

Le bilan social permet de détecter aussi bien les points forts de la politique sociale d'une entreprise afin de les renforcer ou conserver la situation actuelle, que les points faibles afin de prendre des mesures correctives permettant de sur passer le problème.

Le bilan social est aussi un outil de gestion stratégique puisqu'il représente un outil fondamental lors de l'élaboration des stratégies et des plans sociaux pour le moyen et le long terme dans la mesure où, à travers des données historiques qu'il englobe, il permet de prévoir leur évolution dans le futur.

A ce stade, le bilan social devient un outil de gestion prévisionnelle des ressources humaines permettant l'élaboration des diverses politiques sociales telles que la rémunération, la formation professionnelle, les conditions de travail...

c)- Le bilan social, outil de dialogue et de concertation : Le bilan social peut devenir un instrument de référence et un moyen de concertation entre les différents partenaires en répondant à deux conditions :

- La première consiste en l'accord d'une grande importance aux divers systèmes de circulation de l'information et la participation des différents partenaires lors de la confection du bilan social pour que les informations qu'il contient soient admises par tous.
- la seconde est que le bilan social ne doit contenir que des informations objectives.

L'institution des instances de représentation du personnel vise la facilitation de la communication entre le personnel et la direction, et ce, dans le but de réduire les conflits et instaurer un climat de paix sociale au sein de l'entreprise.

L'utilisation du bilan social dans le processus de négociation peut aider à créer un climat de confiance autour d'un document admis par tous les partenaires.

1-3-4- Représentation générale du Bilan social :

Le bilan social est généralement représenté sous forme de tableau à double entrée regroupant : en ligne les différentes rubriques et sous rubriques détaillées à travers la nomenclature précédente par ordre croissant ; et en colonne les différentes catégories socio professionnelles à travers les deux années précédentes et l'année en cours.

Il est à souligner que le contenu d'un bilan social varie d'une entreprise à une autre et d'un secteur à un autre. Ceci dit, certaines rubriques significatives pour une entreprise "A" peuvent être sans valeur pour une autre entreprise "B".

Les chiffres que l'on retrouve à travers le tableau du bilan social sont en général le résultat d'un calcul préalable de ratios significatifs.

D'autres peuvent tout simplement être relevés du fichier du personnel qui être constamment mis à jour.

Voici quelques ratios :

Le taux d'encadrement = total des cadres / effectif

La pyramide des âges (ou âge moyen) = Total des âges / effectif

L'ancienneté = Total des années d'ancienneté / effectif

....Etc.

1-3-5- Limites du Bilan social :

Le bilan social n'est qu'une photographie instantanée une fois par an de l'évolution des indicateurs sociaux de l'entreprise.

De plus, il est quasi impossible d'agréger ces indicateurs en une mesure unique. Même s'il s'agit des mesures de même nature, leur consolidation dans des rapports de groupe n'a pas de sens.

1-4- Le Tableau de bord social:

La décentralisation des responsabilités sociales et leur réintégration dans les fonctions de l'encadrement sont de plus en plus souvent présentées comme une nécessité une telle évolution n'est pas envisageable sans la mise à la disposition de chaque chef opérationnel d'un outil de gestion à usage interne : un tableau de bord centré sur les ressources humaines dont il est responsable.

1-4-1- Définition: Le tableau de bord est fondamentalement un outil de gestion à usage interne.

Le tableau de bord est une batterie d'indicateurs sociaux jugés les plus pertinents touchant à la gestion du personnel, au climat social et à la performance sociale de l'entreprise.

C'est en fait, un instrument de mesure qui permet en faisant périodiquement le point par rapport aux objectifs fixés d'entreprendre des actions correctives.

Ainsi, le tableau de bord social se présente comme étant un outil de pilotage et de contrôle des décisions précises.

1-4-2- Objectifs: Le tableau de bord permet de suivre les réalisations, de les évaluer et d'en préciser les effets sur le plan social.

Il vise quatre objectifs :

- La gestion quotidienne interne
- Correction des écarts entre les objectifs et les réalisations : il met en évidence les points faibles pour attirer l'attention des responsables sur les actions nécessaires, les articulations latérales suggérant le chemin à suivre.
- Détection des imperfections
- Planification à court terme

1-4-3- Caractéristiques: L'élaboration de tableau de bord implique la réunion des caractéristiques suivantes :

Clair et simple : afin de mettre en évidence les informations immédiatement intelligible.

Complet et synthétique : un tableau de bord social n'est pas une complication de chiffres sans rapport entre eux. Il doit refléter aussi bien que possible le fonctionnement du système à la conduite duquel il contribue.

Évolutif et flexible : afin de réagir aux transformations du système global inclus dans l'entreprise.

1-4-5- Utilité, support et périodicité: Sur le plan technique, la construction d'un Tableau de bord pose un double problème :

- La détermination du seuil de signification statistique.

- La sélection des indicateurs, difficulté qualitative qui peut difficilement faire l'objet d'un traitement général.

La batterie des ratios doit comporter un nombre limité à l'égard des phénomènes que l'on entend suivre, avoir un lien direct avec les faits sur lesquels une action est possible et enfin, être rapidement disponibles.

Ces exigences multiples montrent que le contenu d'un tableau de bord social ne peut pas se définir dans l'abstrait. Il varie avec les services concernés avec le secteur d'activité, avec certains traits de l'entreprise (ses conditions de fonctionnement, le recours à la sous-traitante par exemple, ou son appartenance à un groupe financier) ; les problèmes changent d'importance au cours du temps, les informations nécessaires ne sont pas toujours les mêmes.

Le tableau de bord est un document essentiel pour le chef de personnel, contrairement au bilan social, il sélectionne quelques indicateurs significatifs, ces derniers ne dépassent pas généralement le nombre de sept et doivent fonctionner comme des clignotants c'est pour cela que la présentation du tableau de bord social suppose tout d'abord le choix de la périodicité (semaine, mois, semestre, année) et d'un support présenté sous forme de fiches cartonnées or sur un tableau.

Ainsi, le tableau de bord est le complément indispensable au bilan social plus analytique et obéissant à une présentation standard.

1-5- L'audit social :

Selon Candau, P. « l'audit social est une démarche méthodique qui permet de constater des faits à l'aide d'indicateurs, d'en tirer des écarts en se basant sur un référentiel »⁽¹⁷⁾.

¹⁷ -Candau, P. « Les audits d'efficacité, Cahier français Audit et Management n° 248 », 1990, octobre – décembre, P28-33.

Ce qui permet d'évaluer les facteurs de risque et de proposer des recommandations qui seront bénéfiques aux politiques sociales de l'entreprise.

Peretti, J.M définit l'audit social. Comme « un examen professionnel, qui se base sur des référentiels pertinents afin d'exprimer une opinion sur les différents aspects de la contribution des ressources humaines aux objectifs d'une organisation et d'émettre des recommandations d'amélioration de la qualité de la gestion des ressources humaines »⁽¹⁸⁾.

Les indicateurs qu'on utilise dans cet audit sont nombreux et concernent tous les aspects de la vie au travail, pour cela on y trouve un certain décalage quant aux choix de la méthode de classification des priorités et de détermination des indicateurs. Les préoccupations de l'entreprise et l'objectif recherché par l'opération d'audit déterminent ce choix. Nous nous contenterons des indicateurs les plus importants liés au fonctionnement de l'entreprise et à la santé et la sécurité des salariés : mouvements du personnel ; activités de l'entreprise ; relations sociales ; formation et rémunération ; organisation du travail ... etc.

Les informations permettant de construire ces indicateurs sont à rechercher notamment dans le bilan social, les procès-verbaux de réunions des instances représentatives du personnel, le rapport périodique de la commission d'hygiène et de sécurité, le rapport annuel du médecin de travail, les outils de suivi de la productivité et de la qualité...

En conclusion le climat social est la satisfaction, ou la non-satisfaction des salariés de la façon dont ils sont gérés, et de l'atmosphère qui règne dans l'entreprise. Ce qui fait que le climat social est différent d'une entreprise à une autre.

¹⁸ -Peretti, J. M. « Ressources humaines et gestion du personnel », 3e édition, Vuibert. 2001

Section 03 :**1. Le développement humain :****Préambule :**

L'entreprise a l'obligation d'assurer l'adaptation de ses salariés à l'évolution permanente de leurs emplois. La formation apparaît comme une condition de l'employabilité pour les salariés et de la compétitivité pour l'entreprise.

1-1- Les caractéristiques de l'approche du développement humain :

a- C'est une approche holistique/ intégrée :

Le développement humain a pour objet de rechercher le cercle vertueux entre les valeurs suivantes :

- L'efficacité en vue d'accroître la disponibilité des biens/services pour les besoins de base.
 - L'équité dans la distribution des opportunités.
 - La liberté comme valeur intrinsèque et comme une variable d'action.
- b- Une approche valable aussi bien pour les pays riches que pour les pays pauvres.
- c- Une approche orientée vers l'action.
- d- Une approche centrée sur les individus : le DH voit les gens comme la fin et les moyens.

Les gens comme agents de changements peuvent créer des changements dans leurs vies à travers des processus individuels et collectifs, sociaux et politiques.

e- La croissance est un moyen pour atteindre une fin : la croissance est l'un des moyens les plus importants pour élargir la gamme des choix des

individus. Ce n'est pas une fin en soi. Il n'y a pas de lien automatique entre la croissance et le progrès humain. Le lien doit être créé par des politiques volontaristes.

- f- Le développement humain définit la pauvreté comme une pauvreté humaine : une approche multidimensionnelle dans les manques pour le bien-être matériel (revenu, éducation, santé... etc.) et les opportunités pour mener une vie acceptable (dignité, respect de soi, droit des individus).⁽¹⁹⁾

1-2- La formation et le développement des compétences :

1-2-1- la formation :

Selon Sekiou : « la formation c'est un ensemble d'actions, moyens, de méthode et de supports à l'aide desquels leurs comportements, leurs attitudes, et leurs capacités mentale nécessaire à la fois pour atteindre les objectifs de l'organisation et ceux qui leurs sont personnels ou sociaux sans oublier l'accomplissement adéquat de leurs fonction actuelles et futures. »⁽²⁰⁾

1-2-2 Les objectifs de la formation :

- Adapter le personnel à son poste actuelle.
- Développer le professionnalisme des salariés.
- Protège le savoir et le savoir-faire.
- Elève le niveau général du personnel
- Développer les liens sociaux et la communication interne
- Répondre à des besoins personnels des salariés
- Contribuer au maintien d'un bon climat social dans l'entreprise.⁽²¹⁾

¹⁹ - AHO. G. "développement humain concepts". Éditions PNVD Bangin, lien [en ligne], www.cf.undp.org/rmdh/presse/rappel1%20%concept%20dh.ppt. (Consulté le 02/03/2014.a 21 :22)

²⁰ - SEKIOU L, « gestion de personnel » ; édition d'organisation, S.E, Paris, 1998, p 289

²¹ - JACQUES Soyer. « Fonction formation » ; édition organisation, Paris ,2003 ; p 42.

1-2-3- Les avantages de la formation pour l'organisation et pour l'individu :**A- Les avantages de la formation pour l'entreprise :**

Comme l'indique le rapport WERTHER Davis et GOSSELIN ; les avantages de la formation pour l'entreprise sont multiples ; On peut les énumérer comme suit :

- Elle entraîne une augmentation des profits ou des attitudes plus favorables vis-à-vis de la recherche du profit.
- Elle améliore les connaissances et les habilités nécessaires pour l'emploi ; à tous les niveaux de l'organisation.
- Elle améliore le climat organisationnel.
- Elle favorise la création d'une meilleure image de l'organisation.
- Améliore les relations entre les cadres et leurs subalternes.

B- Les avantages de la formation pour l'individu :

Quand on situe la formation dans la perspective de l'individu on peut dire qu'elle présente pour lui divers avantages :

- Elle aide l'individu à apprendre de meilleures décisions et à résoudre les problèmes plus efficacement.
- Par la formation et le développement, les variables motivantes de reconnaissance, de réussite de croissance, responsabilité et d'avancement sont intériorisées et opérationnalisées.
- Encourager le développement personnel et la confiance en soi.
- Aide l'individu à composer avec le stress ; les tensions ; les frustrations et les conflits.
- Fournit de l'information pour améliorer la connaissance des facteurs leadership, les habilités à communiquer et les autres.
- Améliorer la satisfaction au travail et engendre le sentiment d'être reconnu.

- Permet de progresser vers la réalisation des buts personnels tout en améliorant les habilités d'interactions. ⁽²²⁾

1-3- les compétences :

La notion de compétence à été traitée par plusieurs disciplines telles que la sociologie, l'ergonomie et surtout par la gestion des ressources humaines. Cette dernière a une capacité à caractériser le rôle de l'individu dans la réalisation de son travail. ⁽²³⁾

1-3-1- les types des compétences :

A- La compétence individuelle :

La compétence individuelle se montre au niveau individuel, elle parait dans sa production. C'est la conséquence des échanges de savoir et les connexions ou bien les liaisons entre plusieurs activités différentes.

« Un individu particulier constitue de plus en plus sa compétence en se frottant, dans son itinéraire éducatif comme dans son itinéraire professionnel, à une multiplicité de source de connaissances, d'expertises et d'expériences ».

Nous comprenons que la compétence individuelle est un fruit d'expérience de la vie professionnelle qui s'est réalisée dans un contexte spécifique, à la fois social, économique et politique. ⁽²⁴⁾

B- La compétence collective :

La compétence collective se trouve au sein d'une équipe ou d'un réseau de travail. On l'explique par les effets de la liaison entre ces compétences et par les interactions sociales.

« Pour que cette compétence collective puisse fonctionner, il fallait que les personnes se constituent des référents communs partagent, au moins partiellement un même langage professionnel, aient des 'images opératives'

²² - BENMARZOUKA OUAHIBA. « Le rôle de l'E –Learning dans le développement des compétences en entreprise », thèse de magistère en science de gestion, université de Tlemcen 2006 ; p 23.

²³ -CADIN L, GUERIN F ET PIGYRE F. « GRH pratique et éléments de théorie » Edition DUNOD, Paris, 1997, P 102.

²⁴ -ZARIFIAN P. « objectif compétences », Edition liaison, Paris, 2001.P 115.

communes, visualisant leurs besoins de coopération, se règlent sur les mêmes enjeux ». ⁽²⁵⁾

²⁵ -IBID, P 116.

Présentation de l'organisme d'accueil

1. Historique de la SONATRACH :

En arrachant son indépendance en 1962, l'Algérie n'a pas vu pour autant la richesse nationale mise à la disposition des autorités locales.

En effet, à Evian, les Algériens avaient obtenu l'essentiel : l'indépendance et l'intégrité du territoire garantie. Mais le texte des accords prévoyait, entre autres, que « ... l'Algérie confirme l'intégralité des droits attachés aux titres miniers et de transport accordés par la République française, en application du Code pétrolier saharien ... » En clair, on accordait des droits et privilèges aux compagnies pétrolières étrangères qui, pour la très grande majorité, étaient françaises.

Suite à quoi, a été créé un organisme mixte algérois-français de gestion et de contrôle de l'industrie pétrolière algérienne, dénommé Organisme technique de mise en valeur des richesses du sous-sol saharien – OTMVRS – qui deviendra par la suite l'Organisme Saharien, et au sein duquel les deux pays étaient représentés par un nombre égal d'administrateurs. Cette structure administrative indépendante avait la tutelle du secteur pétrolier.

Le 31 décembre 1963, la **Société Nationale de Transport et de Commercialisation des Hydrocarbures - SONATRACH** - a été créée par décret N°63/491. Elle avait pour mission de prendre en charge le transport et la commercialisation des hydrocarbures dans un contexte marqué par la mainmise des compagnies étrangères.

Mais l'évènement le plus monumental dans l'histoire de SONATRACH a été l'annonce de la nationalisation des hydrocarbures, le 24 février 1971, lors d'un discours mémorable prononcé devant les cadres de l'UGTA par le défunt président Houari Boumediene durant lequel il annonçait :

« ... Je proclame officiellement, au nom du Conseil de la révolution et du gouvernement, que les décisions suivantes sont applicables à compter de ce jour :

1/ - la participation algérienne dans toutes les sociétés pétrolières françaises est portée à 51 pour cent, de façon à en assurer le contrôle effectif;

2/ - la nationalisation des gisements de gaz naturel;

3/ - la nationalisation du transport terrestre, c'est à dire de l'ensemble des canalisations se trouvant sur le territoire national ».

SONATRACH s'attelle dès lors à consolider le processus de récupération total des richesses pétrolières et gazières ainsi que leur maîtrise technologique tout en sauvegardant l'approvisionnement énergétique du pays, et en pourvoyant aux recettes en devises nécessaires à son développement. Parallèlement à ce rythme soutenu, les débouchés aux produits pétroliers et gaziers sont assurés en aval par une remarquable percée commerciale sur le marché international. Les découvertes importantes d'hydrocarbures dans le Sahara algérien permirent à l'entreprise SONATRACH de développer une industrie des hydrocarbures importante.

Pour améliorer son efficacité, le schéma organisationnel de l'organisme pétrolier algérien fut modifié en 1981 et donna naissance à 18 entreprises (NAFTAL, ENIP, ENGTP, ENAC.etc).

Et en 1985, SONATRACH s'est remaniée et s'est mise sur de nouvelles bases que constituent les nouvelles activités que sont :

- > Exploitation et recherche
- > Exploitation des systèmes d'hydrocarbures
- > Exploitation des systèmes et transformation de gaz.
- > Le transport par canalisation.

> La commercialisation.

À travers cette transformation structurelle et fonctionnelle, un nouvel organigramme du groupe s'est constitué mettant en relief les quatre activités principales, à savoir :

- > Transport par Canalisation
- > Amont
- > Aval
- > Commercialisation

Aujourd'hui, la SONATRACH assure des missions stratégiques centrées sur la recherche, la production, l'approvisionnement du marché national et la commercialisation des hydrocarbures liquides et gazeux sur le marché international. Les activités découlant de ces missions demeurent le souci des 40.000 employés, dont 10.000 cadres environ qui constituent l'effectif de l'entreprise SONATRACH.

2. Classement de la SONATRACH :

Selon le classement 2007 réalisé par « Jeune Afrique l'intelligent », le groupe SONATRACH, avec un chiffre d'affaires de 32,8 milliards de dollars en 2007 est la première entreprise africaine. Elle est classée 12e compagnie pétrolière mondiale, dans l'édition 2007 de sa production globale, tous produits confondus, est estimée à 232,3 millions de TEP en 2005 et son chiffre d'affaires à l'exportation pour la même année à 45,6 milliards de dollars. Ses activités constituent environ 30% du PNB du pays. Elle emploie 120 000 personnes dans l'ensemble du groupe (société mère, filiale et internationale).

- Promulgation de la loi 07/05 relative aux hydrocarbures :

Le 28 avril 2005 fut promulguée la loi 07-05 relative aux hydrocarbures en remplacement de la loi 14/86 du 19 août 1986. Cette nouvelle loi a apporté un nombre d'éléments extrêmement importants pour la SONATRACH en tant qu'acteur sur les marchés pétrolier et gazier nationaux et internationaux. À travers cette loi, l'entreprise reprendra son rôle essentiel d'opérateur économique et commercial pour laisser, à l'état algérien, la propriété et la gestion du secteur énergétique national par le biais de deux nouvelles agences (ALNAFT et ARH).

Mais le Président de la République amende cette loi par ordonnance publiée dans le journal officiel en juillet 2006. Cet amendement à la loi 07-05 vise à « l'adapter aux évolutions enregistrées au niveau du marché international de l'énergie et à renforcer la gestion des ressources nationales afin de les préserver au bénéfice des générations futures ». SONATRACH voit alors sa participation systématique et obligatoire avec un minimum de 51% dans les contrats de recherche et d'exploration et dans les contrats d'exploitation, selon l'ordonnance qui modifie la loi sur les hydrocarbures. Le changement est introduit aussi pour les concessions de canalisations de transport d'hydrocarbures et pour les activités de raffinage dont la participation minimum de SONATRACH sera de 51%.

- L'activité Transport par Canalisation :

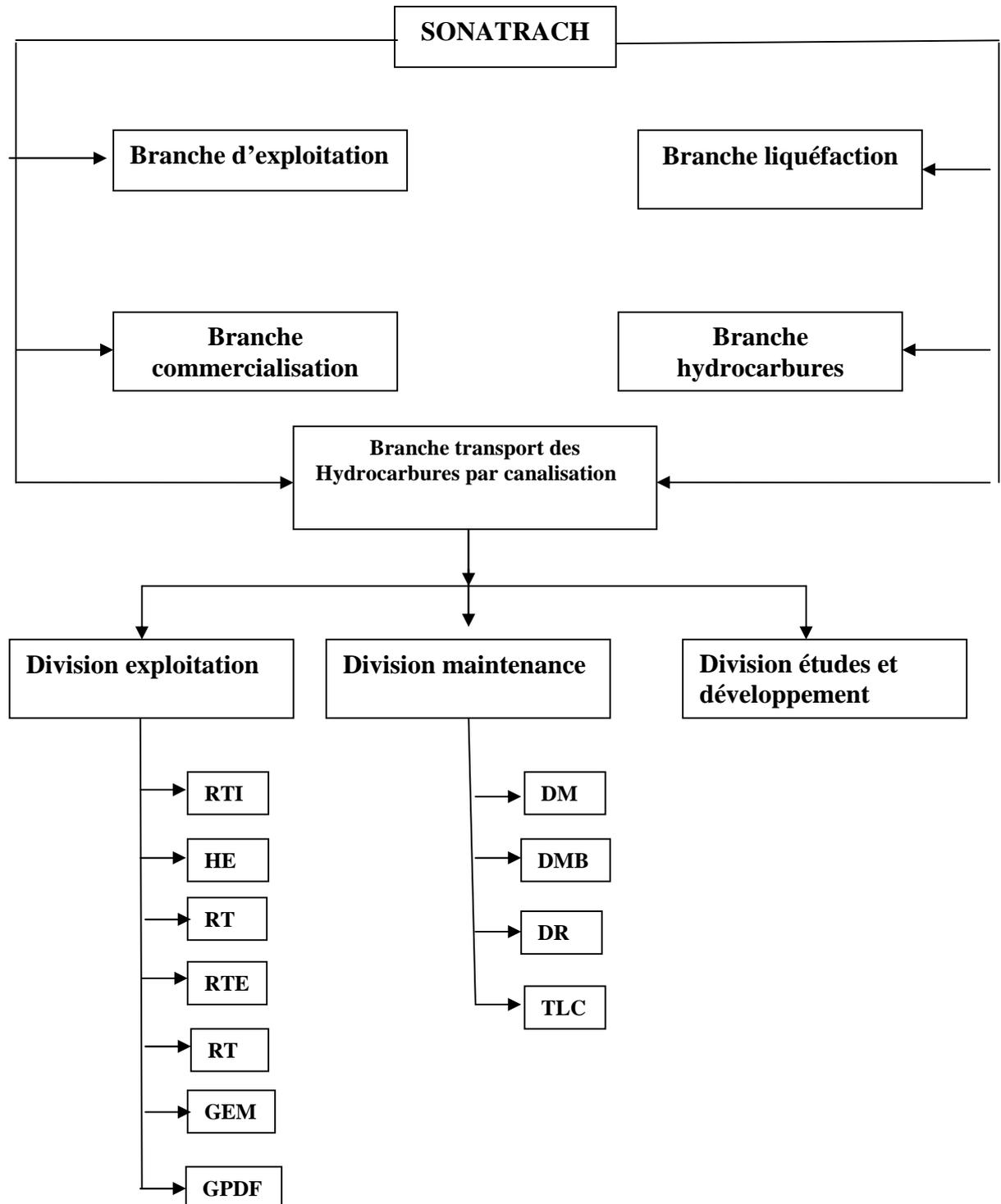
Concernant l'activité Transport par Canalisation, celle-ci a pour mission le développement, la gestion et l'exploitation du réseau de transport, de stockage, de livraison et de chargement des hydrocarbures. SONATRACH dispose d'un réseau de 32 canalisations d'une longueur globale de 16 355 KM, dont deux gazoducs transcontinentaux. GALSI vers l'Italie via la Sicile, et MEDGAZ

vers l'Espagne via le Maroc. Un troisième gazoduc, le TSGP – Trans Sahara Gas Pipeline – est en cours de réalisation. Elle dispose également de 109 bacs de stockage d'une capacité de 3.3 millions de m³ pour une capacité de transport de 320 millions de TEP.

TRC est composée de 7 Régions de Transport, dont la Région Transport centre – RTC -, communément appelée la Direction régionale de Bejaia – DRGB - et de 1 Direction Réparation de Canalisations, 2 Directions Maintenance et 1 Direction Télécom.

La nouvelle conjoncture législative et réglementaire induisant d'importantes implications sur l'organisation et le développement de SONATRACH, et dans le but de se mettre en conformité avec les dispositions réglementaires, une task-force a été mise en place afin de mener la transposition de la loi 07-05 et de son amendement de juillet 2006 sur l'activité TRC. La démarche a pour but essentiel de définir une nouvelle politique de tarification par concession et de contrôle précis de l'usage de la canalisation. Il s'agit aussi de mettre en place un système de contrôle de gestion industriel et un comité HSE pour la gestion du risque environnemental.

❖ L'organigramme de SONATRACH :



Dans cet organigramme, nous allons nous intéresser particulièrement à la branche transport par canalisation.

Cette dernière en abrégé TRC, est constituée de trois divisions :

a- **Division Etude et développement** : elle prend en charge tous les projets inscrits dans le cadre du développement de la branche.

b- **Division maintenance** : prend en charge la maintenance des installations et des équipements répartis sur tous les sites de la branche. Elle est constituée de quatre directions régionales :

DML : Direction de maintenance de Laghouat, assurant particulièrement la maintenance sur les sites du tronçon Ouest.

DMB : Direction de maintenance de Biskra, assurant la maintenance dans les sites Est et Centre.

DRC : Direction de répartition des canalisations, elle est spécialisée, comme son nom l'indique si bien, dans la répartition des canalisations.

TLC : Direction télécommunications chargée de la maintenance des équipements de télécommunication se trouvant sur tous les sites de la branche.

c- **Division Exploitation** : C'est la division qui est chargée d'assurer l'acheminement des produits hydrocarbure vers les ports pétroliers et parcs de stockage, et ceci, à travers sept (07) Régions de transport :

RTI : Région Transport d'In Amenas,

HEH : Région Transport de Haoud El Hamra,

RTO : Région Transport Ouest (Arzew),

RTE : Région Transport Est de Skikda,

RTC : Région Transport Centre de Bejaïa,

GEM : Gazoduc Europe Maghreb via Tunisie,

GPDF : Gazoduc Pedro Durant Farrell via Maroc.

3. LA DIRECTION RÉGIONALE DE BEJAIA (DRGB) :

Historique :

La direction régionale de Bejaïa est l'une des cinq régions de la branche de transport de la RTC (région transport centre).

Sa mission est le transport par canalisation, le stockage, livraison des hydrocarbures et la maintenance, elle gère trois ouvrages.

- Le gazoduc HASSI REMEL- ISSER (Boumerdes) « GG1 ».
- L'oléoduc HAOUD EL HEMRA- BEJAIA « OG1 ».
- L'oléoduc BENI MANSOUR- ALGER « OG1 »

Ainsi que les stations suivantes :

- SP1bis : station de pompage numéro Une à DJAMAA (EL-OUED)
- SR2 : station de pompage numéro deux à BISKRA.
- SR3 : station de pompage numéro trois à M'SILA.
- SBM : station de pompage de BENI MENSOUR.
- TMB : Terminal marin Bejaia
- Port pétrolier Bejaia : il est composé de deux postes de chargement et de stockage.

3 - 1. La sous-direction technique

- ✓ **Département exploitation (EXO) :** il est chargé de l'utilisation et exploitation des installations de transport du pétrole et du gaz, il comprend (3) ouvrages :
 - Un ouvrage de transport du pétrole brut et condensât HAOUD EL-HEMRA et le port pétrolier (terminal) de BEJAIA.
 - Un ouvrage de transport de gaz entre HASSI-RMAL et BORDG MENAIL.
 - Un ouvrage dédié à la raffinerie d'Alger.

- ✓ **Département de maintenance (MTN) :** il est chargé d'assurer la maintenance des équipements industriels tournants (pompes électroniques, turbines...).
- ✓ **Département protection des ouvrages (PTO) :** il a pour mission de protéger les ouvrages contre les actions comités par les hommes volontairement (sabotage) ou involontaire liée à des erreurs de manipulation (effets de marteau, travaux publics,...). Et contre les effets de la nature (glissement de terrain, inondant).
- ✓ **Département des travaux neufs (TNF) :** celui-ci est chargé de l'étude et le suivi de réalisation des projets d'investissement de la DRGB dans les différents domaines

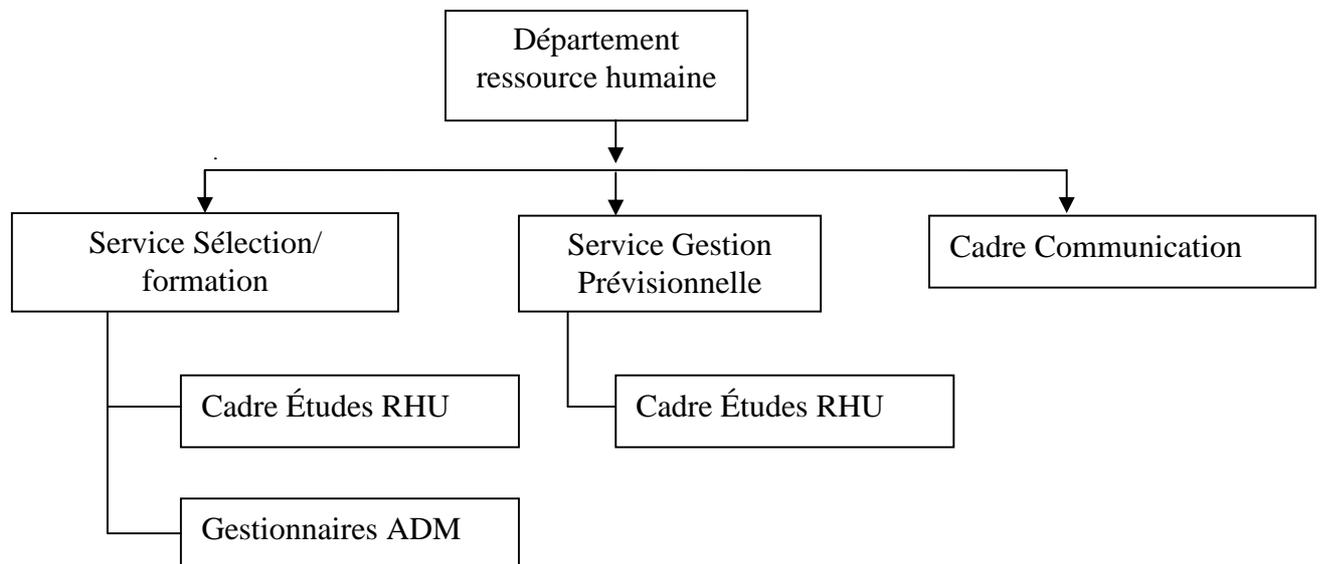
3 - 2. Les structures de soutien :

- ✓ **Département de la sécurité :** il a pour mission la protection et la sauvegarde du patrimoine humain et matériel de la DRGB, et assure le bon déroulement du transport des hydrocarbures.
- ✓ **Département approvisionnement et transport (ATR) :** il est chargé d'alimenter la DRGB en matériel nécessaire a son fonctionnement et assure le transport de personnel de l'organisme.
- ✓ **Centre informatique :** il regroupe les moyennes 'exploitations et de développement des applications informatiques pour l'ensemble des régions de la division transport.
- ✓ **Département finance et juridique :** ce département prend en charge la gestion comptable et financière de la DRGB, par contre le service juridique intervient à chaque fois que les intérêts de la DRGB sont mis en jeux et veiller sur la légalité de la transaction.

3-3. La sous-direction administration :

- ✓ **Département administration et social (ASL)** : il gère le personnel de la DRGB
- ✓ **Département moyens généraux (MOG)** : il représente le soutien logistique de l'entreprise
- ✓ **Département ressources humaines (DRH)** : la mission du département est l'acquisition des ressources humaines en nombre et en qualité, assurer leurs carrières et planifier les besoins à court terme.

Schéma : L'organigramme de département ressource humaine



Le département ressource humaines est chargé d'assurer à la Région, l'acquisition du personnel, le suivi de sa carrière, ses formations, et ce, jusqu' au départ en retraite. Il est composé de :

- ❖ **Service Gestion prévisionnelle** : il est chargé de l'étude et gestion prévisionnelle des effectifs ainsi que la gestion de leurs carrières.
- ❖ **Service étude et longue** : il s'occupe d'apprentissage et stagiaires.

❖ Service formation :

- **Section formation :** cette section est chargée d'assurer la formation des agents à fin d'établir une adéquation entre le poste occupé et les qualifications des personnels.
- **Section recrutement :** elle s'occupe de toutes les procédures de recrutement.

1 - Les caractéristiques socioprofessionnelles des enquêtés :

Notre investigation a été fructueuse, puisqu'elle nous a permis la collecte d'information par la technique du questionnaire.

D'es lors, l'enquête a complété les premières sorties du terrain, l'on peut considères a cet effet que la période d'enquête, comme phase d'exercice réel, soit, pour vérifier nos informations, soit pour rectifier nos hypothèses.

TABLEAU (N° 1): La répartition des enquêtés selon le sexe.

Sexe	F	%
masculin	53	76
féminin	17	24
TOTAL	70	100

Source : enquête sur terrain.

Sur les 70 personnes qui constituent notre échantillon, 53 parmi eux sont des hommes soit un pourcentage de 76 % et 17 sont des femmes soit un pourcentage de 24 %.

À partir de là, on peut déduire que le nombre des hommes est plus important par rapport à celui des femmes et cela s'explique par la nature des activités et les exigences de l'entreprise dont les femmes ne peuvent pas accomplir (efforts physiques, les missions, les déplacements, etc.).

TABLEAU (N°2) : La répartition des enquêtés selon la catégorie d'âges.

Catégorie d'âge	F	%
[20-30[01	01
[30-40[33	47
[40-50[25	36
50 et plus	11	16
TOTAL	70	100

Source : enquête sur terrain.

Nous remarquons que le taux le plus élevé est celui de la tranche qui se situe entre [30-40 ans [avec un pourcentage de 47 %, suivi de la tranche d'âge qui se situe entre [40-50 ans [avec un pourcentage de 36 %, ensuite 16 % pour la catégorie de 50 ans et plus, la catégorie de [20-30[avec un taux de 01 %.

TABLEAU (N°3) : La répartition des éléments de notre échantillon selon leur situation matrimoniale :

Situation familiale	F	%
célibataire	08	11.42
Marié(e)	61	87.14
Veuf (ve)	01	01.44
TOTAL	70	100

Source : enquête sur terrain.

Ce tableau montre que la majorité des enquêtés sont mariées avec un pourcentage de 87.14 % de la totalité, suivi par les célibataires avec 11.42 %, enfin les veufs avec un pourcentage minime de 01.44 %.

TABLEAU (N°4) : La répartition des enquêtés selon le niveau d'instruction.

Niveau d'instruction	F	%
Moyen	05	07
Secondaire	20	29
Universitaire	44	63
Autre	01	01
TOTAL	70	100

Source : enquête sur terrain.

D'après les résultats du tableau ci-dessus, on observe que la majorité de nos enquêtés ont un niveau universitaire avec un taux de 63 %, suivi par ceux qui ont un niveau secondaire avec un taux de 29 %, 07 % ont un niveau d'instruction moyen et 1 % ont suivi des formations dans les centres.

TABLEAU (N°5) : La répartition des enquêtés selon la catégorie socioprofessionnelle.

CSP	F	%
Cadres	31	54
agents de maîtrise	39	56
TOTAL	70	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau ci-dessus, nous montre les différentes catégories socioprofessionnelles représentées dans notre échantillon de recherche, et elles sont représentées comme suite : 56 % agents de maîtrise, 54 % des cadres.

D'après les résultats de ce tableau, on remarque que la majorité des enquêtés occupent les postes d'encadrement, ce qui traduit l'existence d'une adéquation entre le poste occupé par les employés et le niveau d'instruction, la plupart sont des universitaires (voir tableau 04).

TABLEAU (N° 6) : La répartition des enquêtés selon leur expérience professionnelle.

Expériences professionnelles	F	%
De 1 à 5ans	09	12.85
De 5 à 10 ans	22	31.42
De 10 à 15 ans	12	17.14
De 15 à 20 ans	11	15.71
20 ans et plus	16	22.85
TOTAL	70	100

Source : enquête sur terrain.

On remarque dans le tableau ci-dessus, que 31.42 % des enquêtés ont une ancienneté qui varie entre 05 et 10 ans, ensuite par la catégorie de plus de 20 ans avec un pourcentage de 22.85 %, 17.14 % pour les 10 à 15 ans, suivis par 15.71 % pour les 15 à 20 ans et enfin, on trouve seulement 12.85 % pour ceux qui ont une ancienneté de 01 à 05 ans.

TABLEAU (N°7) : La répartition des enquêtés selon leur salaire mensuel :

Salaire	F	%
40 000 à 50 000 DA	03	04.28
50 000 à 60 000 DA	20	28.57
plus de 60 000 DA	47	67.14
TOTAL	70	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau ci-dessus, représente la répartition des enquêtés selon leur salaire mensuel, nous remarquons que environ les deux tiers des enquêtés soit 67.14 % gagnent un salaire mensuel de plus de 60 000DA, ensuite 28.57 % leur salaire mensuel varie entre (50 000 et 60 000 DA), 04.28 % entre (40 000 et 50 000DA).

À partir des résultats dans le tableau ci-dessus, on constate que la majorité des enquêtés gagne un salaire mensuel satisfaisant.

TABLEAU (N° 8) : La répartition des enquêtés selon la satisfaction vis-à-vis de leurs salaires.

Satisfaction	F	%
Oui	48	69
Non	22	31
TOTAL	70	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau ci-dessus, montre le contentement des enquêtés concernant leurs satisfactions vis-à-vis de leurs salaires, en effet, cette différence nous renseigne que la majorité des interrogés sont satisfait de leurs salaires avec un taux de 69 %, par contre seulement 31 % ne sont pas satisfait de leurs salaires.

Ce tableau témoigne que le degré de satisfaction au travail est lié à la somme de salaire perçue par les salariés.

Analyse des questions concernant la première hypothèse : « L'évolution des conditions de travail engendre un climat social favorable au développement humain ».

TABLEAU (N° 9) : Le rapport entre la catégorie socioprofessionnelle et la satisfaction de salaire.

La catégorie socioprofessionnelle	Satisfaction des salariés de leur salaire					
	Oui		Non		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Cadres	21	68	10	32	31	100
Agents de maîtrise	27	69	12	31	39	100
TOTAL	48	68.58	22	31.42	70	100

Source : enquête sur terrain.

On aperçoit dans le tableau ci-dessus, que 68.58 % des salariés interrogés son satisfait de leurs salaires, tandis que, 31.42 % d'entre eux ne sont pas satisfait de salaire qu'ils perçoivent mensuellement.

On constate, que la majorité de la catégorie socioprofessionnelle sont satisfaits de leur salaire avec un pourcentage égal à 69 % pour les agents de maîtrises et 68 % pour les cadres, par contre, seulement 32 % des cadres et 31 % des agents de maîtrise qui expriment leur insatisfaction à l'égard de leur salaire.

On peut dire que l'entreprise offre un bon salaire, ce qui leur permet de subvenir à leurs besoins vitaux, par conséquent, ceux qui ne sont pas satisfaits, c'est à cause de leurs efforts fournis au travail.

La rémunération est également l'un des moyens dont disposent les entreprises afin de retenir et répondre aux attentes des salariés. Selon JEAN MARIE PERETTI : « rémunérer ne signifie plus seulement, payer, mais aussi attirer, motiver, retenir des salariés performants dont la fidélisation est indispensable à la réussite de l'entreprise » ⁽¹⁾.

TABLEAU (N° 10) : Le rapport entre le travail quotidien des salariés et leurs avis sur les conditions de travail.

Le travail quotidien des salariés	Les conditions de travail							
	bonne		normale		mauvaise		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
La journée	09	13.63	51	77.27	06	09.09	66	100
La nuit	02	50	02	50	00	00	04	100
TOTAL	11	15.71	53	75.71	06	08.57	70	100

Source : enquête sur terrain.

D'après des données statistiques de ce tableau (10), 75.71 % des salariés qui travaillent soit en temps normal affirment que leurs conditions de travail sont normales, 15.71 % affirment qu'ils sont bonnes, par contre, seulement 08.57 % déclarent que leurs conditions de travail sont mauvaises.

Selon le temps du travail, les résultats de ce tableau nous montrent que plus de trois quarts des salariés soit 77.27 % qui travaillent la journée confirment

¹ -JEAN MARIE PERETTI, op cit, P 257.

que les conditions de travail sont normales contre aucun salarié qui travaillent la nuit déclarent que les conditions sont mauvaises.

Pour ceux qui travaillent la journée, 13.63 % des salariés déclarent que les conditions sont bonnes, 09.09 % les considèrent mauvaises.

Pour ceux qui travaillent la nuit, les opinions sont partagées entre deux avis, 50 % déclarent qu'elles sont bonnes et le même pourcentage pour ceux qui les considèrent normal.

D'après ce tableau, on déduit que la majorité des enquêtés voient que les conditions dont lesquelles travaillent les salariés sont normales (moyennes), cela revient à l'administration de l'entreprise SONATRACH de Bejaïa qui accorde une importance aux conditions de travail, vue la stratégie et le niveaux financière de cette dernière.

TABLEAU (N° 11) : La distance entre le lieu de travail et le lieu d'habitation et les moyens de transport utilisé.

La distance	Les moyens de déplacement des salariés							
	À pied		Véhicule personnel		Transport du personnel de l'entreprise		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
-1km	00	00	01	100	00	00	01	100
(1-2km)	01	33.33	00	00	02	66.66	03	100
(2-5km)	02	06.89	18	62.06	09	31.03	29	100
+5km	0	00	21	50	21	50	42	100
TOTAL	03	04	40	53.33	32	42.66	75*	100

Source : enquête sur terrain.

D'après ce tableau, on constate qu'un effectif de 40 salariés se déplace avec leur véhicule personnel, pour rendre au lieu de travail dont 53.33%, et 32 salariés se déplacent avec le transport de personnel de l'entreprise avec un pourcentage de 42.66%, seulement 03 salariés qui se déplacent à pied.

NB : certains interrogés ont donnés plusieurs réponses.

On a remarqué dans ce tableau, que les salariés qui résident entre (1-2km) du lieu de travail se déplacent avec le transport du personnel de l'entreprise pour ce rendre sur lieu de travail avec un pourcentage de 66.66%, à savoir 31.03% qui habitent a une distance de (2-5km) utilisent le transport du personnel de l'entreprise, ensuite on trouve 62.06% des salariés se déplacent avec leur propre véhicule de distance (2-5km), suivi par ceux qui se déplacent des fois avec leur propre véhicule et des fois avec le transport de personnel de l'entreprise avec un pourcentage de 100% parcourant plus de 5km. Enfin, on trouve aussi qu'un seul salarié qui se déplace avec son propre véhicule dont 100% de distance de moins d'un kilomètre. Et 33.33% des salariés se déplacent à pied de distance de (1-2km) et 06.89% de distance de (2-5km).

Dans cette situation, on peut dire que l'entreprise SONATRACH de Bejaia offre les moyens nécessaires de transport a ces employés se qui leur permis de gagner le panier de transport et cela dus a la disparition des problèmes de retard et d'absentéisme sans oublier la fatigue et les risques qui peuvent s'engendrer durant le trajet effectuer à pied pour se rendre sur le lieu de travail. Alors, cette entreprise prit en considération le facteur humain qui est très important dans son développement.

TABLEAU (N° 12) : Le rapport entre le lieu d'habitation des enquêtés et le lieu de prise de leurs repas durant la pose de déjeuner.

Le lieu d'habitation	Le lieu de prise de repas							
	À domicile		Réfectoire de l'entreprise		Sur le lieu du travail		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
À proximité de lieu de travail	03	06	32	64	15	30	50	100
Loin de lieu de travail	01	03.03	20	60.60	12	36.36	33	100
TOTAL	04	04.81	52	62.65	27	32.53	83*	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau N°12 présente la répartition des enquêtés selon le lieu d'habitation et le lieu de prise du repas pendant la pause de déjeuner, on remarque que 62.65% des enquêtés prennent leur repas au sein du réfectoire de l'entreprise, 32,53% sur le lieu du travail, 04.81% à domicile.

Selon la distance, on trouve 64% qui habitent à proximité du lieu de travail prennent leur repas dans le réfectoire de l'entreprise. 60.60% qui habitent loin du lieu de travail prennent leur repas dans le réfectoire de l'entreprise, par contre, 36.36% qui habitent loin du lieu de travail prennent leur repas sur le lieu du travail, 30% qui habitent à proximité de lieu de travail prennent leur repas sur le lieu du travail, seulement 06% du reste des salariés qui habitent à proximité de lieu du travail prennent leur repas à domicile et 03.03% qui habitent loin du lieu du travail prennent leur repas à domicile.

Dans l'ensemble de ces réponses, nous constatant que la majorité des employés préfèrent prendre leurs repas au sein du réfectoire de l'entreprise.

NB : certains interrogés ont donnés plusieurs réponses.

La SONATRACH de Bejaïa, a pris en considération un élément important répond aux besoins vitaux des salariés qui est la prise en charge de leur restauration. Cela signifie que cette entreprise a une bonne stratégie financière et une bonne volonté pour améliorer les conditions sociales des travailleurs.

TABLEAU (N° 13) : La répartition des enquêtés selon l'ancienneté professionnelle et les conditions de travail :

L'ancienneté	Les conditions de travail							
	bonne		normale		Mauvaise		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
[01-05[01	11.11	05	55.55	03	33.33	09	100
[05-10[04	18.18	18	81.81	00	00	22	100
[10-15[01	08.33	10	83.33	01	08.33	12	100
[15-20[00	00	11	100	00	00	11	100
Plus de 20	01	06.25	12	75	03	18.75	16	100
TOTAL	07	10	56	80	07	10	70	100

Source : enquête sur terrain.

Ce tableau représente les avis des enquêtés sur les conditions de travail, on trouve que 80% des enquêtés affirment que les conditions de travail sont normales (moyennes), les 20% restant se partage entre bonnes et mauvaises avec 10% pour chacune.

En se focalisant sur le paramètre de l'ancienneté, on trouve parmi eux 100% pour ceux qui ont une ancienneté entre 15 et 20 ans, 81.81% entre 05 et 10 ans, 55.55% pour ceux de 01 à 05 ans.

D'après ce que nous avons constaté dans ce tableau, nous pouvons dire que la majorité des enquêtés affirment que les conditions de travail son normales (moyennes) au sein de leurs entreprises.

TABLEAU (N° 14) : la catégorie socioprofessionnelle et son avis sur les conditions de travail proposés par l'entreprise.

C S P	L'avis des salariés sur les conditions de travail					
	Besoin du personnel		Besoin de l'entreprise		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Cadres	25	62.05	15	37.05	40	100
Agents de maîtrise	35	67.30	17	32.69	52	100
TOTAL	60	65.21	32	34.79	92*	100

Source : enquête sur terrain.

Les résultats du tableau ci-dessus montrent clairement que 65.21% des salariés voient que les conditions de travail dans lesquelles travaillent répondent beaucoup plus aux besoins du personnel, par contre 34.79% estiment qu'elles répondent aux besoins de l'entreprise.

En effet, selon la catégorie socioprofessionnelle, les réponses des salariés montrent que la majorité des agents de maîtrise voient que les conditions de travail répondent à leurs besoins avec un taux de 67.30%, 62.05% des cadres confirment aussi cela, par contre, 37.05% des cadres jugent qu'elles répondent aux besoins de l'entreprise, 32.69% des agents de maîtrise jugent que les conditions répondent aux besoins de cette dernière.

Ce résultat peut s'expliquer que l'entreprise SONATRACH de Bejaïa a fait des efforts pour rendre, à son personnel le travail moins pénible et offre des conditions favorables, cela motive les salariés et donne une bonne image à cette entreprise.

NB : certains interrogés ont donnés plusieurs réponses

TABLEAU (N°15) : La satisfaction des salariés vis-à-vis de leur environnement de travail :

C S P	L'environnement de travail							
	Très satisfait		Moins satisfait		Non satisfait		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	19	61.29	06	19.35	06	19.35	31	100
Agents de maîtrise	34	87.17	01	02.56	04	10.25	39	100
TOTAL	53	75.71	07	10	10	14.29	70	100

Source : enquête sur terrain.

Les données statistiques de ce tableau (15) montrent que 75.71% des enquêtés sont satisfait dans leur environnement du travail, 14.29% ne le sont pas du tous, et seulement 10% qui sont moins satisfait.

Selon la catégorie socioprofessionnelle, on remarque que 87.17% des agents de maîtrise sont satisfaits de leurs environnements du travail, même cas pour les cadres avec un pourcentage de 61.29%, par contre, 19.35% des cadres déclarent leur non-satisfaction de la qualité de leurs environnements du travail et 10.25% pour les agents de maîtrise, enfin, on trouve respectivement 19.35% et 02.56% pour les cadres et les agents de maîtrise qui sont moins satisfaits.

On déduit que la majorité des interrogés évolue dans un environnement satisfaisant et acceptable où les conditions de travail sont favorables, cela pousse au développement du personnel et améliore le rendement et la performance des salariés.

Analyse des questions concernant la deuxième hypothèse : « La nature du climat social au sein de l'entreprise influe sur la qualité des performances des salariés ».

TABLEAU (N° 16) : L'avis de la catégorie socioprofessionnelle sur le climat social dans l'entreprise :

C S P	Le climat social							
	Très bon		Assez bon		mauvais		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	01	03.12	24	75	07	21.87	32	100
Agents de maîtrise	00	00	34	89.47	04	10.25	38	100
TOTAL	01	01.42	58	82.85	11	15.71	70	100

Source : enquête sur terrain.

On remarque d'après les données du tableau (16) qu'une proportion très élevée des enquêtés voient que le climat social de l'entreprise est assez bon avec un taux de 82.85%, 15.71% le considèrent mauvais et seulement 01.42% estiment qu'il est très bon.

Selon la catégorie socioprofessionnelle, 89.47% pour les agents de maîtrise trouvent le climat social au sein de l'entreprise assez bon, 75% pour les cadres, contre respectivement 21.87% et 10.25% pour les cadres et les agents de maîtrise qui le jugent mauvais, enfin seulement 3.12% le considèrent très bon, soit une personne parmi les cadres enquêtés.

En effet, on peut dire, que la majorité des enquêtés quel que soit leur poste occupé, estiment que le climat social est assez bon, cela explique que les salariés sont satisfaits du climat social et des relations qui règnent dans le milieu professionnel au sein de l'entreprise.

TABLEAU (N° 17) : L'avis de la catégorie socioprofessionnelle sur leur relation avec leurs collègues.

C S P	La relation avec les collègues							
	Satisfait		Moins satisfait		Non satisfait		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	22	70.96	08	25.80	01	03.22	31	100
Agents de maîtrise	14	35.89	23	58.97	02	05.12	39	100
TOTAL	36	51.42	31	44.28	03	04.28	70	100

Source : enquête sur terrain.

On constate d'après le tableau (17), que 51.42% des interrogés sont satisfait de leurs relations avec leurs collègues, parmi eux 70.96% sont des cadres et 35.89% des agents de maîtrise, par ailleurs, 44.28% des interrogés sont moins satisfait, 58.97% pour les agents de maîtrise et 25.80% pour les cadres. On trouve seulement 04.28% qui ont déclaré leur non-satisfaction de leurs relations avec leurs collègues, 05.12% pour les agents de maîtrise, 03.22% pour les cadres.

De là, on peut dire qu'une majorité relative des salariés est satisfaite des relations avec les collègues de travail au sein de l'entreprise, cela, nous montre qu'il existe une certaine entente entre eux.

TABLEAU (N° 18) : la répartition de la catégorie socioprofessionnelle selon la réception des ordres contradictoires de la part d'autres personnes.

Expérience professionnelle	La réception des ordres contradictoires							
	Souvent		occasionnellement		jamais		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	05	16.12	21	67.74	05	16.12	31	100
Agents de maîtrise	03	07.69	29	74.35	07	17.94	39	100
TOTAL	08	11.42	50	71.42	12	17.14	70	100

Source : enquête sur terrain.

D'après les données statistiques du tableau (18), on remarque que la plus part des enquêtés, soit 71.42%, reçoivent occasionnellement des ordres contradictoires de la part de leurs supérieurs hiérarchiques, parmi eux, 74.35% sont des agents de maîtrise, 67.74% sont des cadres, d'autre part, 17.14% affirment qu'ils ne reçoivent jamais des ordres contradictoires, 17.94% pour les agents de maîtrise, 16.12% pour les cadres, par ailleurs, on trouve seulement 11.42% qui déclarent recevoir souvent des ordres contradictoires, 16.12% pour les cadres et 07.69% pour les agents de maîtrise.

TABLEAU (N°19) : l'opinion de la catégorie socioprofessionnelle sur la satisfaction de leurs relations avec la direction générale de l'entreprise.

C S P	La satisfaction des relations avec la direction de l'entreprise							
	Satisfait		Moins satisfait		Non satisfait		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	13	41.93	14	45.16	04	12.90	31	100
Agents de maîtrise	09	23.07	28	71.79	02	05.12	39	100
TOTAL	22	31.42	42	60	06	08.57	70	100

Source : enquête sur terrain.

On remarque d'après les résultats du tableau (19), qu'une proportion importante soit 60% des enquêtés déclarent qu'elle est moins satisfaite des relations avec la direction générale de l'entreprise, parmi elles, 71.79% des enquêtés sont des agents de maîtrise et 45.16% sont des cadres, par contre, 31.42% ont déclaré leur satisfaction, 41.93% pour les cadres et 23.07% pour les agents de maîtrise, par ailleurs, on trouve seulement 08.57% qui affirment leur insatisfaction de leurs relations avec la direction de leur organisme, 12.90% pour les cadres et 05.12% pour les agents de maîtrise.

On effet, on peut déduire que la majorité de nos enquêtés sont moins satisfait de leurs relations avec la direction générale de l'entreprise.

TABLEAU (N° 20) : L'avis de la catégorie socioprofessionnelle sur leurs relations avec leurs supérieurs.

C S P	La relation avec les supérieurs							
	Bonne		normale		Mauvaise		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	06	19.35	22	70.96	03	09.67	31	100
Agents de maîtrise	07	17.94	27	69.23	05	12.82	39	100
TOTAL	13	18.57	49	70	08	11.42	70	100

Source : enquête sur terrain.

D'après les résultats du tableau (20), on remarque qu'une proportion très élevée des enquêtés, soit 70%, voit que leurs relations avec leurs supérieurs hiérarchiques est normales (des fois bonnes, des fois mauvaises), parmi elle, 70.96% sont des cadres et 69.23% sont des agents de maîtrise, par ailleurs, 18.57% des interrogés disent que leurs relations est bonnes, 19.35% pour les cadres et 17.57% pour les agents de maîtrise. Tandis que 11.42% seulement du reste des enquêtés qui ont répondu que leurs relations avec leurs supérieurs est mauvaises, 12.82% pour les agents de maîtrise et 09.67% pour les cadres.

À partir des données précédentes, nous avons remarqué que les relations entre les enquêtés et leurs supérieurs dépendent de l'environnement du travail, quand les tâches de travail sont biens exécutés, règne une bonne atmosphère des relations au sein de l'environnement du travail, si c'est l'inverse, les relations deviendront tendus et conflictuelles.

TABLEAU (N°21) : la répartition de la catégorie socioprofessionnelle selon leur sentiment d'encouragement par les supérieurs :

C S P	Le sentiment d'encouragement par les supérieurs							
	Souvent		occasionnellement		Jamais		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	04	12.90	19	61.29	08	25.80	31	100
Agents de maîtrise	01	03.22	33	84.61	05	12.82	39	100
TOTAL	05	07.14	52	74.28	13	18.57	70	100

Source : enquête sur terrain.

À travers les réponses des salariés des différentes catégories socioprofessionnelles, on constate que la majorité des enquêtés sont encouragés occasionnellement par leurs supérieurs hiérarchiques, avec un pourcentage de 74.28%, 84.61% pour les agents de maîtrise et 61.29% pour les cadres, par ailleurs, 18.57% voient qu'ils ne sont jamais encouragés par leurs supérieurs hiérarchiques, 25.80% pour les cadres et 12.82% pour les agents de maîtrise, par contre, on trouve seulement 07.14% des enquêtés qui disent qu'ils sont souvent encouragés par leurs supérieurs hiérarchiques, parmi eux, 12.90% sont des cadres et 03.22 sont des agents de maîtrise.

On peut dire d'après ces données que l'encouragement des enquêtés de la part de leurs supérieurs hiérarchiques dépend de la nature de rendement et efforts déployés par les employés et la qualité des performances réalisés dans l'exécution de leurs tâches.

TABLEAU (N°22) : la catégorie socioprofessionnelle et son avis sur les renseignements des activités de leur organisme.

C S P	l'information sur se qui se passe au sein de l'entreprise					
	Très bien informé (e)		Mal informé (e)		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Cadres	24	72.72	07	21.21	33	100
Agents de maitrise	30	76.72	09	23.07	39	100
TOTAL	54	77.14	16	22.85	70	100

Source : enquête sur terrain.

Au regard de ce tableau (22), nous remarquons que 77.14% des interrogés affirment qu'ils sont très bien informés sur les activités de leur organisme, parmi eux, 76.72% sont des agents de maitrise et 72.72% des cadres qui affirment cela. Par contre, 22.85% jugent qu'ils sont mal informés sur ce qui se passe au sein de l'entreprise, 23.07% sont des agents de maitrise et 21.21% des cadres.

À partir de ces résultats, nous concluons que la SONATRACH de Bejaïa adopte une politique de communication de qualité pour informer son personnel sur les différents informations et renseignements concernant les activités de l'entreprise pour leur permettre d'exercer dans des bonnes conditions.

TABLEAU (N°23) : l'avis de la catégorie socioprofessionnelle sur la source de l'information sur les activités de l'entreprise.

C S P	Diffusion de l'information sur les activités de l'entreprise							
	Le service de communication		Le chef hiérarchique		Les collègues de travail		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	14	35	03	07.50	23	57.50	40	100
Agents de maîtrise	20	45.45	00	00	24	54.54	44	100
TOTAL	34	40.47	03	03.57	47	55.95	84*	100

Source : enquête sur terrain.

Considérant les résultats de notre enquêtés comme se présente dans le tableau (23), nous retenons que 55.95% des interrogés disent que c'est leurs collègues de travail qui les informent sur les activités de l'entreprise, parmi eux 57.50% sont des cadres et 54.54% sont des agents de maîtrise qui confirment cela, suivi par 40.47% qui disent que c'est le service de communication qui les informe sur les activités de l'entreprise, parmi eux, 45.45% sont des agents de maîtrise et 35% des cadres, enfin, on trouve seulement 03.57% qui disent que c'est le chef hiérarchique qui les informe, parmi eux , il ya juste 03 cadres qui représentent un taux de 07.50%.

D'après les résultats de ce tableau, on peut dire que la diffusion de l'information au sein de cette entreprise circule de différentes manières, verticalement et horizontalement, afin de permettre la propagation rapide des renseignements concernant les activités de l'entreprise et permette aussi le gain du temps et la réduction du cout qui peut engendrer ce système de diffusion d'information.

NB : certains interrogés ont donnés plusieurs réponses.

TABLEAU (N°24) : la catégorie socioprofessionnelle et les voies d'information.

C S P	voie d'information					
	Par voie orale		Par voie écrite		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Cadres	19	50	19	50	38	100
Agents de maîtrise	29	59.18	20	40.81	49	100
TOTAL	48	55.17	39	44.82	87*	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau 24, nous informe que 55.17% des enquêtés témoignent que la diffusion de l'information dans leur organisme se fait par voie orale, 59.18% des agents de maîtrise et 50% des cadres le déclarent, en parallèle, on trouve 44.82% qui disent que la diffusion de l'information se fait par voie écrite, parmi eux, 50% sont des cadres et 40.81% sont des agents de maîtrise.

À partir de ces résultats on remarque que l'information leur parvienne par voie orale et écrite selon le poste occupé.

On peut dire aussi que l'entreprise utilise les différents moyens et voies de communications pour faire parvenir les informations à son personnel exerçant.

NB : certains interrogés ont donné plusieurs réponses.

TABLEAU (N°25) : Les supports de communication utilisés par l'entreprise selon la catégorie socioprofessionnelle.

C S P	Les supports de communication											
	Affichage		Téléphone		E- mail		Courrier		Aucun		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	22	26.50	16	19.27	21	25.30	23	27.71	01	01.20	83	100
Agents de maitrise	19	27.14	17	24.28	14	20	18	25.71	02	02.85	70	100
TOTAL	41	26.79	33	21.56	35	22.87	41	26.79	03	01.96	153*	100

Source : enquête sur terrain.

En approfondissant notre analyse dans ce tableau (25), nous trouvons que les moyens d'informations sont divers, l'affichage et le courrier arrivent en tête avec un pourcentage de 53.58%, ils sont destinés pour toutes les catégories socioprofessionnelles, 54.21% des cadres et 52.85% des agents de maitrise le déclarent, ensuite, arrivent, successivement, l'E-mail qui représente 22.87% avec 25.30% pour les cadres et 20% pour les agents de maitrise, le téléphone avec 21.56% , 24.28% pour les agents de maitrise et 19.27% pour les cadres, enfin, on trouve seulement 01.96% qui disent qu'il n'ya aucun support de communication dans cette entreprise, parmi eux 02.85% sont des agents de maitrise et 01.20% des cadres.

On remarque que la SONATRACH de Bejaïa utilise divers supports de communication qui permettent de prévenir, d'informer, de sensibiliser les employés. Elle les adapte aux informations ponctuelles, simples et qui véhicule tous types d'information, cela facilite la circulation et la fluidité des informations.

NB : certains interrogés ont donnés plusieurs réponses.

TABLEAU (N° 26) : l'opinion des enquêtés selon leur niveau d'instruction vis-à-vis la communication interne dans l'organisme.

Niveau d'instruction	La communication interne					
	Bonne		Pas bonne		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Moyen	03	60	02	40	05	100
Secondaire	14	70	06	30	20	100
Universitaire	30	68.81	14	31.81	44	100
Autre	01	100	00	00	01	100
TOTAL	48	68.57	22	31.42	70	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau (26) nous informe que 68.57% des enquêtés confirment que la communication interne est bonne, par contre 31.42% jugent qu'elle n'est pas bonne.

Selon le niveau d'instruction, 70% qui ont un niveau secondaire, 68.81% de niveau universitaire et 60% de niveau moyen déclarent qu'elle est bonne. On voit dans ce tableau que tous les employés quelques soit leur niveau d'instruction estiment que la communication au sein de l'entreprise est bonne.

On peut dire que la communication interne est un élément incontournable dans le fonctionnement dans la performance de l'entreprise, elle permet aussi de motiver d'avantage le personnel pour faire plus et mieux, comme elle donne aux employés le sentiment d'appartenir à l'entreprise en leur donnant l'occasion de s'exprimer.

TABLEAU (N°27) : la marge de liberté offerte aux salariés selon leurs expériences professionnelles pour la discussion sur leurs conditions de travail.

Expérience professionnelle	La possibilité de discussion					
	Oui		Non		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1à5 ans	04	44.44	05	55.55	09	100
5à10 ans	12	54.54	10	45.45	22	100
10à15 ans	05	41.66	07	58.33	12	100
15à 20 ans	09	81.81	02	18.18	11	100
plus de 20 ans	09	56.25	07	43.75	16	100
TOTAL	39	55.71	31	44.28	70	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau (27) présente la possibilité des travailleurs de discuter de leurs conditions de travail au sein de l'entreprise SONATRACH de Bejaïa selon l'expérience professionnelle, nous trouvons que 55.71% des enquêtés peuvent discuter de leurs conditions de travail dont 81.81% ont une expérience professionnelle de 15 à 20 ans, suivi de ceux de plus de 20 ans avec un pourcentage de 56.25%, 54.54% pour ceux de 05 à 10 ans, 44.44% pour ceux de 01à 05 ans, et 41.66% pour ceux de 10 à 15 ans ont la possibilité de discuté de leurs conditions de travail. Par contre, on trouve que 44.28% jugent qu'ils n'ont pas la possibilité de discuter de leurs conditions de travail.

D'après les chiffres obtenus dans ce tableau, la majorité de la population interrogée à la possibilité de discuter de ses conditions de travail au sein de l'entreprise, cela nous montre d'une part les bonnes relations qui existent entre eux, l'administration leur permet de discuter et négocier. Pour ceux qui ne peuvent pas, cela est dû à la nature du poste occupé et des tâches à exécuter par ces gens et les fonctions qui les accomplissent.

TABLEAU (N° 28) : l'opinion de la catégorie socioprofessionnelle vis-à-vis l'ambiance au travail.

C S P	L'ambiance au travail							
	Satisfait		Moins satisfait		Non satisfait		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	23	74.19	07	22.58	01	03.22	31	100
Agents de maîtrise	25	64.10	11	28.20	03	07.69	39	100
TOTAL	48	68.57	18	25.71	04	05.71	70	100

Source : enquête sur terrain.

Ce tableau (28), nous montre clairement que 68.57% des salariés dont 74.19% des cadres et 64.10% des agents de maîtrise disent qu'ils sont satisfaits de l'ambiance au travail, 25.71% des salariés dont 28.20% des agents de maîtrise et 22.58% des cadres disent qu'ils sont moins satisfaits de leurs ambiances au travail, 05.71% déclarent leurs insatisfactions de leurs ambiances au travail dont 07.69% des agents de maîtrise et 03.22% des cadres.

On peut dire que les salariés de la SONATRACH de Bejaïa exécutent leurs tâches dans un climat de paix sociale, motivant, évolutives, cela s'explique par les bonnes relations qui règnent dans le milieu de travail.

TABLEAU (N° 29) : le rapport entre la catégorie socio professionnelle et le bénéfice d'une formation.

C S P	Bénéficiaire d'une formation					
	Oui		Non		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Cadres	22	70.96	09	29.03	31	100
Agents de maîtrise	21	53.84	18	46.15	39	100
TOTAL	43	61.22	27	38.57	70	100

Source : enquête sur terrain.

À travers la lecture de ce tableau (29), nous constatons que 61.22% des travailleurs de l'échantillon ont bénéficié d'une formation au sein de l'entreprise, parmi eux 70.96% sont des cadres, 53.84% des agents de maîtrise,

par contre 38.57% n'ont pas bénéficié d'une formation parmi eux 46.15% agents de maitrise et 29.03% cadres.

À partir de ces résultats, nous concluons que l'entreprise SONATRACH de Bejaïa adopte une politique de formation qui touche toutes les catégories socioprofessionnelles. Pour elle, le personnel est une notion du capital humain qu'il faut enrichir et entretenir.

TABLEAU (N°30) : la relation entre la catégorie socioprofessionnelle et l'effet de la formation sur le développement des compétences.

C S P	L'effet de la formation					
	Oui		Non		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Cades	17	54.83	14	45.16	31	100
Agents de maitrise	20	51.28	19	48.71	39	100
TOTAL	37	52.85	33	47.14	70	100

Source : enquête sur terrain.

D'après ce tableau nous remarquons que la majorité de l'effectif ont répondu que la formation a un effet positif sur le développement de leurs compétences avec un taux de 52.85%, parmi eux, 54.83% cadres et 51.28% agents de maitrises, par contre 47.14% ont répondu que la formation reçue n'a pas un effet positif sur le développement de leurs compétences, parmi eux 48.71% agents de maitrise et 45.16 cadres.

À partir de ces chiffres, on peut dire qu'il est clair que la formation joue un rôle primordial dans le développement des compétences, en effet elle permet d'accroître les qualifications et les compétences pour gagner une compétitivité.

2- vérification des hypothèses :

Notre enquête de recherche sous le thème « l'évolution des conditions de travail et le développement humain au sein de l'entreprise », s'est déroulée dans l'entreprise SONATRACH de Bejaïa, dans le but de vérifier nos hypothèses qui sont les suivantes :

- L'évolution des conditions du travail engendre un climat social favorable au développement humain.
- La nature du climat social au sein de l'entreprise influe sur la qualité des performances des salariés.

Suite aux données collectées dans la première hypothèse, nous constatons que cette entreprise a pris au sérieux le volet qui s'intitule les conditions favorables au travail, en premier lieu nous trouvons que la majorité de la catégorie socioprofessionnelle déclare leurs satisfactions de leurs salaires mensuels avec un pourcentage de 68.58 % (tableau N° 09), nous distinguons que la politique de rémunération développée par cette entreprise offre un très bon salaire (plus de 60 000 DA pour la majorité (tableau N° 07), de là, nous pouvons dire que la rémunération est l'un des moyens dont disposent les entreprises à fin de retenir des salariés performants dont la fidélisation est indispensable à la réussite de l'entreprise.

Dans le deuxième lieu nous distinguons aussi que la SONATRACH de Bejaïa accorde une importance aux conditions sociales des employés telles que des moyens de transport qui empêche les problèmes de retard et l'absentéisme sans oublier la fatigue et leurs permis de gagner leurs paniers de transport (tableau N° 11), nous avons aussi (le tableau N° 12) confirme que la plus part des salariés prennent leurs repas dans le réfectoire de l'entreprise avec un taux de 62.65 % et sur le lieu de travail avec un taux de 32.53 % ce qui s'explique que l'organisme pris en charge leurs restaurations.

En troisième lieu nous trouvons que 65.21 % (tableau N°14) des employés voient que les conditions de travail répondent beaucoup à leurs besoins personnels cela donne une bonne image à l'entreprise et motive les salariés. En dernier lieu, nous constatons que la question 40 nous a permis de découvrir les autres avantages sociaux que l'entreprise offre pour ces employés tels que les crèches pour leurs enfants, les soins médicaux, la prise en charge pour un crédit d'achat d'une véhicule, les logements, les voyages, OMRA, colonies de vacances, etc. Cela explique que la SONATRACH de Bejaïa a pris en considération le facteur humain en matière des conditions sociales de travail ce qui crée un climat favorable, valorise le développement et à l'amélioration de rendement des salariés. Cela confirme en effet, notre première hypothèse qui stipule que « L'évolution des conditions du travail engendre un climat social favorable au développement humain ».

Par ailleurs, pour la vérification de la deuxième hypothèse, concernant la nature du climat social et le développement humain, les résultats sont comme suit : (le tableau N°15) nous montre clairement que la majorité des employés sont très satisfaits de leurs environnements de travail avec un pourcentage de 75.71 % et de leur ambiance au travail avec un pourcentage de 68.57% (tableau N°28) , (le tableau N° 16) montre aussi que la plupart des enquêtés disent que le climat social dont ils travaillent est assez bon avec un pourcentage égal à 82.85 %. En ce qui concerne les questions relatives à leurs relations avec leurs collègues, on a confirmé dans (le tableau N° 17) qu'il y'avait une bonne intégration et une bonne entente entre eux. En effet, les questions concernant leurs relations avec leurs supérieurs (avec un pourcentage de 74 %), ils ont dit qu'ils sont encouragés par leurs supérieurs hiérarchiques, cela encourage les salariés à être motivés et stables dans leur travail. Nous constatons aussi que la SONATRACH de Bejaïa est une entreprise qui applique une bonne communication interne, ce qui a été confirmé dans (les tableaux N°22, 33,

25,26) où les travailleurs ont la liberté de discuter de leurs conditions de travail cela est aussi confirmé dans (le tableau N°27) avec un taux de 55.71%.

L'entreprise adopte un plan de formation très riche qui touche l'ensemble de son personnel. Tous ces paramètres aident les travailleurs à développer leurs compétences et à améliorer leurs niveaux d'études.

Finalement, on peut dire que d'après tous ce qui à été vue et obtenu comme résultats dans notre enquête, nous sommes arrivés à confirmer relativement pas absolument notre deuxième hypothèse qui stipule : La nature du climat social au sein de l'entreprise influe sur la qualité des performances des salariés.

Conclusion :

Les résultats auxquels nous nous sommes arrivés, quoique partiels, constituent des éléments de réflexion sur les opportunités à saisir et les mesures à entreprendre pour la relance d'une politique de bien être au travail.

De nos jours, les notions « des conditions de travail » et « de climat social » englobent une multitude d'aspects et des facteurs en interactions, représentant l'ensemble des caractéristiques internes et externes dans lesquelles s'inscrit le travail.

Toute au long de notre recherche, nous avons pris ces deux variables, l'évolution des conditions de travail et le climat social, et nous avons essayé de faire un lien avec les performances au sein de l'entreprise.

Alors, les conditions de travail et le bien-être des travailleurs sont devenus des thèmes incontournables dans les politiques sociales des organisations, et dans la conception de leurs systèmes de motivation et de mobilisation de ressource humaine. Les facteurs de réussite d'une telle politique sont, entre autres, la négociation sociale, la participation élargie et la prise en compte des considérations humanitaires garantissant un parfait équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.

Les ressources humaines sont devenues, de ce fait, un facteur stratégique garantissant le succès et la pérennité des entreprises. Aujourd'hui, l'importance accordée pour le facteur humain, devenue une condition sine qua non pour sa survie, puisque sa réussite n'est plus rattachée uniquement à des aspects financiers et matériels, le facteur humain est devenu l'épine dorsale de toutes mutations que connaissent les entreprises. Néanmoins, ce paramètre requiert au préalable un climat propice pour l'accomplissement de ses fonctions. Dans ce cas, les conditions de travail, relations sociales ou plus généralement le climat

social ainsi que le développement humain doivent répondre impérativement aux attentes des individus et à leurs aspirations.

Par ailleurs, le débat social autour des conditions de travail a longtemps été éclipsé par les questions de l'emploi et du chômage. Dans le même contexte, l'amélioration des conditions de travail permettent de réaliser des économies, les entreprises ont tout intérêt à prendre conscience que de mauvaises conditions de travail coûteraient cher pour son devenir, c'est ainsi que les entreprises ont donc intérêt à améliorer les conditions de travail.

La prise en compte du climat social constitue une préoccupation majeure dans la stratégie de développement organisationnel, en effet le climat social est l'ambiance, l'atmosphère et le moral qui règnent au sein de l'entreprise, quand ces éléments sont bons, nous pouvons dire que l'entreprise bénéficie d'un bon climat social, et par conséquent des salariés motivés et satisfaits, et une absence des conflits.

La liste bibliographique :

Liste des ouvrages théoriques :

1. CADIN L, GUERIN F ET PIGYRE F. GRH pratique et éléments de théorie, Edition DUNOD, Paris, 1997.
2. Candau, P. Les audits d'efficacité, Cahier français Audit et Management n° 248, 1990, octobre –décembre.
3. CITEAU J.P, GRH : Principes généraux et cas pratiques, 4^{ème} éd, Armand Collin, Paris, 2002.
4. CITEAU jean Pierre, Gestion des ressources humaines, principes généraux, 2^{ème} Édition, Armond collin, Paris, 1997.
5. D'AMEIDA-N, LIBAER-T, la communication interne de l'entreprise, 2^{ème} Édition, DUNOD, Paris, 2002.
6. JACQUES Soyer. Fonction formation ; édition organisation, Paris ,2003.
7. (Jean François) Amadiou, organisation et travail : coopération, conflit et marchandage, Vuibert, Paris, 1993.
8. JEAN MICHEL SAHUT, Les relations salariés-employeur : quel partage des valeurs ?, édition L'HARMATTAN, in MARTORY ET CROZET, 2001, Paris.
9. GRAWITZ M, Lexique des sciences sociales, 7^{ème} édition, Édition DOLLAZ, paris 2000.
10. Guy Roustang, Le travail autrement, éd Bordas, 1992.
11. LEBARON F, La sociologie A à Z 25 mots pour comprendre, Édition DUNOD, Paris, 2009.
12. MARIEM. (Noel) et autres, Les conditions de travail, entreprise moderne d'édition, 1982.
13. MARIEM-(Noel) et autres, Analyser les conditions de travail, entreprise moderne d'édition, 1982.

14. Michel et Pichault, François Loisir et travail, in De Coster, traité de sociologie du travail, 2^{ème} édition Bruxelles De Boeck, 1998.
15. MORIN.P, Organisation et motivation, ED CHIHAB, ALGER, 1995.
16. MOUTON, Jean Pierre, CHABAD, Jack, La sécurité en entreprise, éd Dunod, Paris, 2003.
17. Peretti, J. M. Ressources humaines et gestion du personnel, 3^{ème} édition, Vuibert. 2001.
18. PLANE J.M. Théorie et management des organisations. 2^{ème} édition. Éditions DUNOD, Paris, 2008.
19. PIERRE Catilina, MARIE Claire Roure-Mariotti, Médecine et risque au travail, éd Masson, Paris, 2002.
20. Pignol Claude, Techniques et politiques d'amélioration des conditions de travail, éd E. S. F, Paris, 1980.
21. SEKIOU L, gestion de personnel, édition d'organisation, S.E, Paris, 1998.
22. SILEM AHMED et BARTANI Jean-Marie, Lexique d'économie, 7^{ème}, Édition DALLOZ, Paris, 2002.
23. VERONIQUE De Keyser, Analyse des conditions de travail, les éditions ESF, entreprise moderne d'édition, paris, 1982.
24. ZARIFIAN P. Objectif compétences, Edition liaison, Paris, 2001.

La liste des ouvrages de méthodologie :

1. ANGERS Maurice, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Édition Casbah, Alger, 1997.
2. GRAUTHIER Benoit, Recherche social de la problématique à la collecte des données, presse de l'université du Québec, 5^{ème} éd, 2009.
3. GRAWITZ Madeleine, Méthodes des sciences sociales, 11^{ème}Édition, DALLOZ, Paris, 2005.
4. LOUBET DELBAYLE (Jean Louis), Initiation et méthodes des sciences sociales, éd L'HARMATION, Paris, 2000, P61.

5. QUIVY Raymond et autre, Manuel de recherche en sciences sociales, 2^{ème} édition : Dunod, Paris, 1995.

La liste des revues :

1. BENMARZOUKA OUAHIBA. Le rôle de l'E –Learning dans le développement des compétences en entreprise, thèse de magistère en science de gestion, université de Tlemcen 2006.
2. TABET Habib, condition de travail et climat social dans les PME algérienne, étude exploratrice des facteurs de gouvernance social et d'optimisation des RH dans les PME de la willaya de Mascara, université de Mascara.

La liste des dictionnaires :

1. AKOUN, André et Ansart, Pierre, Dictionnaire de sociologie, éd, Roberie, seuil, Paris, 1999.
2. C.BIALES.M. Baïle, Leurien, JL. Rivaud, Dictionnaire d'économie et des faits économiques et sociaux contemporain, éd, foncher, Paris, 1999.
3. Dictionnaire d'Olivier MEIER, Dico de manager, 500 clés pour comprendre et agir, concepts- théories pratiques, Dunod, Paris, 2009.
4. FERREOL Gilles, Dictionnaire de sociologie, 3^{ème} éd, Armand Colin, 2004.
5. Mahé de BOISLANDELLE Henri, Dictionnaire de gestion vocabulaire, concepts et outils, édition ECONOMICA, Paris, 1998.

La liste des sites internet :

1. AHO G. Développement humain concept, édition PNVD Bangin, lien en ligne www.cf.undp.org/rmdh/presse.rappel1%20concept%20dh.ppt (consulté le 01/02/2014 à 14h).
2. BRUNET LUC, le climat organisationnel et efficacité scolaire, 2001, in http://www.forres.ch/documents/climat-efficacite-brunet_fichiers/image002.gif.

3. Nadia Ghaddad et Sourour Aouadi (ISET Charguia), Gestion des Ressources humaines, les dysfonctionnements sociaux et le climat social, <http://WWW.forres.ch/documents/ climat-efficacité brunet-fichiers pdt>.

Université A/Mira Bejaia

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences sociales

Questionnaire de recherche :

**L'évolution des conditions de travail et le développement humain
au sein de l'entreprise**

**Etude empirique sur les travailleurs de la
SONATRACH de la willaya de Bejaia**

Préparé par les étudiantes :

 *BOUBALOU SOUAD*
 *BOUMEGUET MERIEM*

Encadré par :

Mr. SEMID JDAMEL.

Monsieur, Madame :

Bonjour

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle, nous vous adressons et nous vous demandons de bien vouloir répondre à ce questionnaire, avec beaucoup de précision et d'objectivité, afin de prendre connaissance sur la nature de l'impact de l'évolution des conditions de travail sur le développement humain au sein de votre organisme. Nous tenons à vous rassurer, de l'anonymat et de l'utilisation à des fins scientifiques des informations que vous nous fournissez.

MARS 2014

I. Les données personnelles :1. Le sexe : a- Masculin. b- Féminin. 2. L'âge : a- 20 à 30 ans. c- 40 à 50 ans. b- plus de 50ans. d - 30 à 40 ans. **3. La situation matrimoniale :**a- Célibataire. c- Divorce (e). b- Marie (e). d- Veuf (ve). **4. Niveau d'instruction :**a- Sans niveau. d- Secondaire. b- Primaire. e- Universitaire. c- Moyen.

f- Autre (précisez).....

5. Poste occupé actuellement :a- Cadre supérieur. c- agent de maîtrise. b- Cadre moyen. d- agent d'exécution. **6. Expérience professionnelle :**a- Moins d'un an. d- 10 à 15 ans. b- 1 à 5ans. e- 15 à 20 ans. c- 5 à 10 ans. f- plus de 20 ans. **7. Votre salaire mensuel se situe entre :**a- Moins de 20 000 DA. d- 40 000 à 50 000DA. b- 20 000 à 30 000 DA. e- 50 000 à 60 000DA. c- 30 000 à 40 000 DA. f- plus de 60 000DA. **8. Êtes-vous satisfait de votre salaire :**a- Oui. b- Non. **9. Si oui pourquoi :**a- À cause de pouvoir d'achat. b- À cause des efforts fournis au travail. c- À cause des risques au travail. **Autre (précisez) :**

II. Les conditions de travail :**10. Quotidiennement, vous travaillez :**

- a- La nuit. b- La journée. c- Des fois la nuit, des fois la journée.

11. La distance entre le lieu de travail et votre lieu d'habitat :

- a- À moins d'un km. c- Entre 2 et 5 km.
 b- Entre 1 et 2 km. d- Plus de 5 km.

12. Lieu d'habitation :

- a- À proximité de lieu de travail. b- Loin de lieu de travail.

13. Comment déplacez-vous sur le lieu du travail ?

- a- À pied. c- Véhicule personnel.
 b- Transport en commun. d- Transport du personnel de l'entreprise.

14. Ou prenez-vous votre repas durant la pose déjeuné ?

- a- À domicile. c- Sur le lieu de travail.
 b- Réfectoire de l'entreprise. d- Autre (citez).....

15. Quel est votre avis sur les conditions de travail au sein de votre entreprise ?

- a- Bonnes. b- Normales. c- Mauvaises.

16. D'après vous, les conditions de travail dans votre entreprise répondent-elles plus aux :

- a- Besoin du personnel. b- Besoin de l'entreprise.

17. Êtes-vous satisfait de l'environnement du travail dans lequel vous travaillez ?

- a- Très satisfait. b- Moins satisfait. c- Non satisfait.

III. Climat social :**18. Actuellement au sein de l'entreprise dans laquelle vous travaillez, diriez-vous que le climat social est :**

- a- Très bon. b- Assez bon. c- Mauvais.

19. Êtes-vous satisfait de votre relation avec vos collègues ?

- a- Satisfait. b- Moins satisfait. c- Non satisfait.

20. Recevez-vous des ordres contradictoires de la part d'autres personnes ?

- a- Souvent. b- Occasionnellement. c- Jamais.

21. Êtes-vous satisfait de vos relations avec la direction générale de votre entreprise ?

- a- Satisfait. b- Moins satisfait. c- Non satisfait.

22. Comment qualifiez-vous votre relation avec vos supérieurs ?

- a- Bonnes. b- Normale. c- Mauvaises.

23. Diriez-vous que vos responsables s'intéressent-ils aux biens être des employés ?

- a- Souvent. b- Occasionnellement. c- Jamais.

IV. Le développement humain :

36. Vos compétences correspondent-elles aux exigences de votre travail ?

a- Oui.

b- Non.

37. Avez-vous bénéficié d'une formation offerte par votre entreprise ?

a- Oui.

b- Non.

Si oui laquelle :

.....

38. Les formations dont vous avez bénéficié (e) été-t-elles bien organisées ?

a- Oui.

b- Non.

39. Pensez-vous que la formation que vous avez reçue a eu un effet positif sur vos compétences (vous a permis d'évoluer dans votre carrière) ?

a- Oui.

b- Non.

40. Quels sont les avantages sociaux que l'entreprise vous offre ?

.....

.....

41. Espérez-vous des changements au niveau des conditions de travail ?

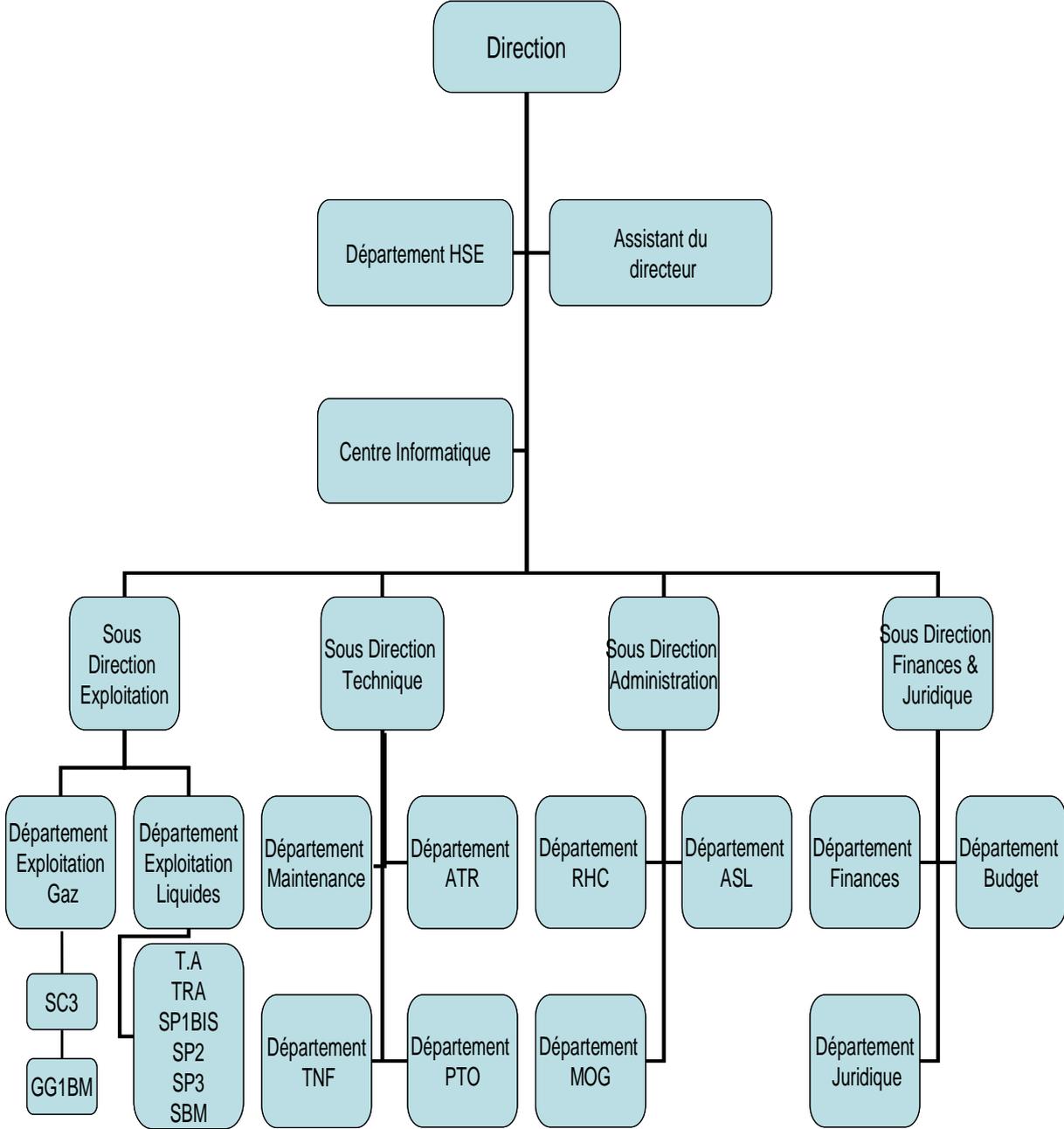
a- Oui.

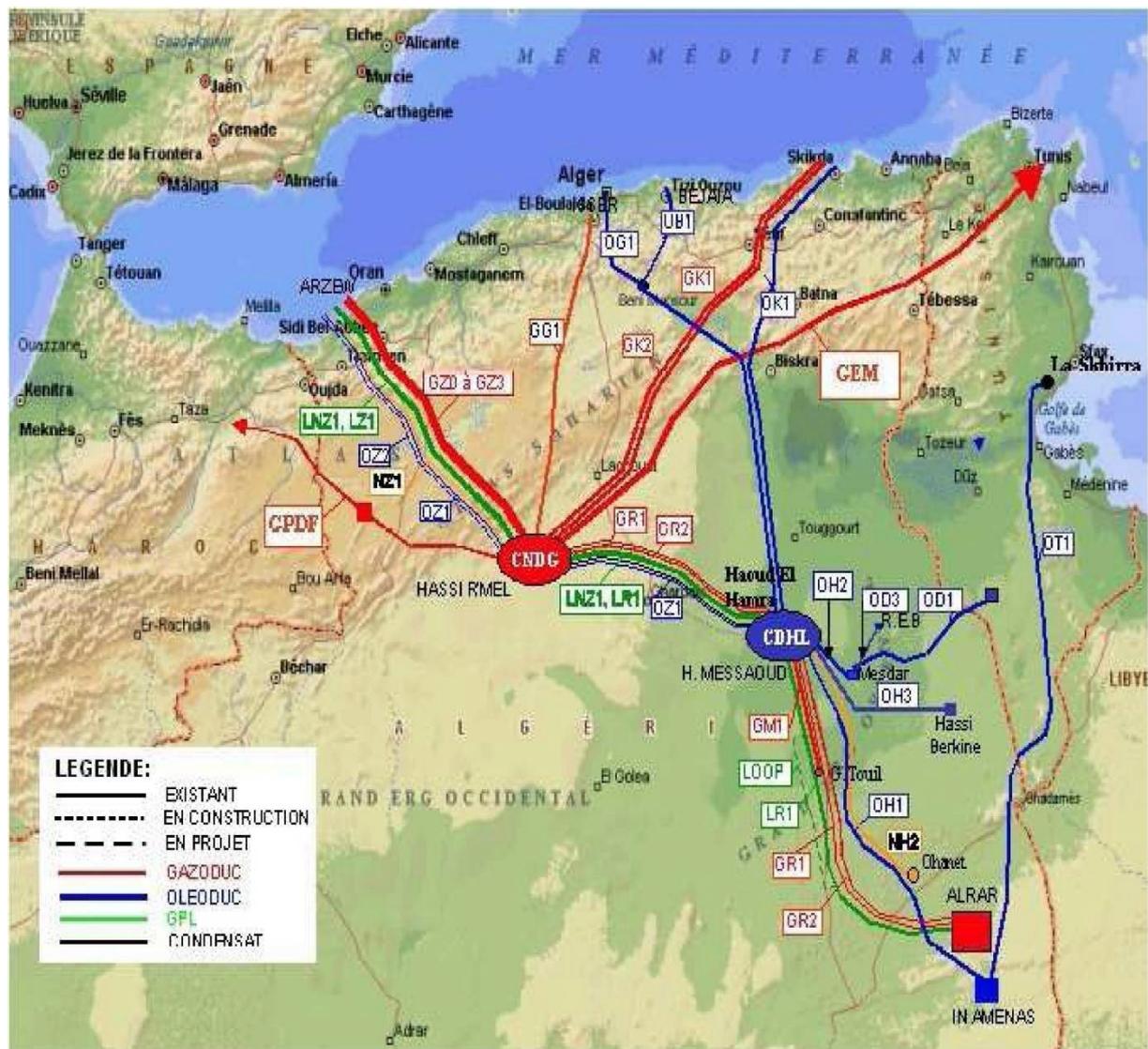
b- Non.

Si oui que préconisez-vous comme solutions ?

.....

.....





Réseau canalisations principales