



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

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention d'un diplôme de Master en Psychologie du travail, des organisations et gestion des ressources humaines

Thème :

**Les compétences relationnelles et sociales des
salariés selon le F-JAS2
Cas pratique : SONELGAZ DE BEJAIA**

Réaliser par:

LAIFAOUI OUISSAM

Encadré par :

M^r : ADEL YUCEF KHODJA

Année universitaire : 2020/2021

Résumé

Cette recherche visait à déterminer les compétences sociales et relationnelles d'un salarié de SONELGAZ et en identifiant les plus significatives pour lui.

Les questions de recherche étaient les suivantes :

-Quelles sont les compétences sociales et relationnelles pour un salarié selon l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS 2) ?

-Les compétences sociales et relationnelles des salariés sont-elles différentes en fonction de la variable du genre selon l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS 2) ?

-Les compétences sociales et relationnelles des salariés sont-elles différentes en fonction de la variable du (spécialité, catégorie socioprofessionnelle et l'expérience professionnelle) selon l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS 2) ?

40 salariés de l'entreprise du SONELGAZ ont été choisis pour représenter l'échantillon de cette étude, l'échelle d'analyse de travail du Fleishman (F-JAS2) a été adopté pour la collecte des données ,cette recherche a prouvé la présence d'indicateur élevés de cohérence entre les écarts types, la moyenne, et le taux d'accord générale.

Cette étude a donné les résultats suivantes : les compétences sociales et relationnelles sont –ils différent selon le genre, et l'expérience professionnelle, la spécialité, et la catégorie socioprofessionnelle).

Mots clés : les compétences relationnelles, les compétences sociales, l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS 2).

Remerciements

Avant tout,

Tout d'abord je remercie Dieu tout puissant de m'avoir donné la force d'apprendre et de réaliser ce travail.

Je tiens à remercier toutes les personnes m'ayant soutenue durant la rédaction de ce mémoire :

Mon promoteur monsieur ADEL YUCEF KHODJA pour son soutien et sa patience. Il a toujours été présent lors de mes moments de doutes et je le remercie pour cela.

Je remercie également Monsieur OUAR RACHID et tout le personnel de SONELGAZ pour leur coopération et leur patience.

Ma famille et mes amis pour leurs encouragements dans les moments difficile.

Merci à tous.

OUISSAM

Dédicace

Je tiens à dédier ce travail :

Tous d'abord à mes très cher parents, que j'aime plus que tout au monde, chaque jours de ma vie je remercie dieu de m'avoir données des parents formidable, c'est grâce a leur soutien et leur amour que je suis arrivée la aujourd'hui, quoique je fasse pour leur remercier c'est peu pour tous ce qu'ils ont fait pour moi, que le dieu protège.

À mes chères sœurs « Kamilia, Lynda et leurs maris »

À mes chères sœurs « Dounia et Kafia »

À mon frère Mouhand Said qui ma soutenu de loin.

À mon promoteur M^r Adel Youcef Khodja.

Ainsi à mes amis sans oublier mes amies Meriem et Madina, Sabiha.

Et à tout ce qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire

OUISSAM

Liste des abréviations

Abréviation	Signification
RH	ressources Humaines
F-JAS	Fleishman Job Analysis System
EPE	Entreprise publique économique
GRH	Gestion des Ressources Humaines
SONALGAZ	Société nationale d'électricité et du gaz
SPA	Société par action
DD	Direction de distribution
EGA	Electricité et Gaz d'Algérie
AMC	Appareil de Mesure et de Contrôle
PAQ	Position analysais questionnaire
PDG	Président directeur général

La liste des tableaux :

Tableau N°	titre	Page
Tableau N°01	Répartition de l'échantillon selon le genre.	53
Tableau N°02	La répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle.	54
Tableau N°03	Répartition de l'échantillon selon la spécialité.	55
Tableau N°04	Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle.	56
Tableau N°05	présentation de l'échantillon selon la distribution et récupération du questionnaire.	60
Tableau N°06	Réponse des salariés au questionnaire d'analyse du travail du Flieshman (F-JAS2).	64
Tableau N°07	Montre le classement des compétences relationnelles et sociales des salariés selon Le variable du genre	67
Tableau N°08	Montre le classement des compétences relationnelles et sociales des salariés selon le variable de l'expérience professionnelle.	70
Tableau N°9	Montre le classement des compétences relationnelles et sociale selon le variable du la spécialité.	73
Tableau N°10	Montre le classement des compétences relationnelles et sociale selon le variable du la catégorie socioprofessionnelle.	77

Sommaire :

Introduction :

La partie théorique :

Chapitre I : cadre générale de la problématique :

1.1-Problématique.....	06
1.2-Hypothèses.....	09
1.3-objectifs de la recherche.....	10
1.4-importance de la recherche.....	11
1.5-Raisons du choix du thème.....	11
1.6-Définitions conceptuelles.....	12
1.7-Les études antérieures.....	15

Chapitre II : Les compétences relationnelles et sociales

- **Préambule**

2.1.1-Définition de compétence.....	19
2.1.2-La compétence et les compétences connexes.....	20
2.2- Les dimensions des compétences.....	21
2.3-Typologie des compétences.....	22
2.4-Les compétences professionnelles.....	24
2.5-Les compétences relationnelles et sociales.....	25
2.6- L'évolution historique du concept de compétences relationnelles et sociales	25
2.7- Le concept de compétence sociale et relationnelle	27

2.8-La relation des compétences sociales et relationnelles avec d'autres concepts.....	29
2.9- Les caractéristiques des compétences relationnelles et sociales et leur importance.....	31
2.10-Méthodes d'acquisition et de développement des compétences sociales et relationnelles.....	32

- **Résumé de chapitre**

Chapitre III : Présentation du test F-JAS2

- **Préambule**

3.1-Histoire de l'émergence du terme l'échelle d'analyse du travail de Flieshman (F-JAS2).....	34
3.2- Définition de l'échelle d'analyse du travail Flieshman (F-JAS2).....	35
3.3- Présentation de l'échelle d'analyse du travail Flieshman (F-JAS2).....	36
3.4-La construction du F-JAS36	36
3.5- Description technique de la méthode ou de l'outil de l'échelle d'analyse du travail Flieshman (F-JAS2)	38
3.6- l'échelle d'analyse du travail de Flieshman (F-JAS2) en tant que domaine de la gestion des ressources humaines	39
3.7- L'évaluation de l'échelle d'analyse du travail Flieshman (F-JAS2)	40

- **Résumé de chapitre**

Chapitre IV : Méthodologie suivie dans la recherche

- **Préambule**

4.1-présentation de la SONEGASZ.....	44
4.2-Services ressources humaines.....	51
4.3-Territoire de la DD de Bejaia.....	52
4.4- Les étapes de la recherche sur le terrain.....	53
4.5- La démarche méthodologique et la technique utilisée.....	57
4.6- L'échantillonnage	59
4.7- Les difficultés rencontrées.....	61

- **Résumé de chapitre**

Chapitre V : Analyse et interprétation des résultats

- **Préambule**

5.1- Présentation, analyse et interprétation des résultats.....	63
5.2- discussion des hypothèses.....	79

Conclusion.

Liste bibliographique.

Annexes.

Introduction

Introduction générale :

Les entreprises évoluent actuellement dans un contexte économique difficile, qui limite leurs marges de manœuvre financières. Dans le même temps, elles doivent continuer à trouver les moyens de motiver leurs salariés et, en particulier, de reconnaître ceux qui disposent de compétences centrales pour l'organisation.

La compétence peut être définie comme « une combinaison de connaissances, savoir-faire, expériences et comportements s'exerçant dans un contexte précis. Elle se constate lors de sa mise en œuvre en situation professionnelle. C'est donc à l'entreprise qu'il appartient de la repérer et, en lien avec les institutions, branches, système éducatif d'une part et les salariés d'autre part, de l'évaluer, de la valider et de la faire évoluer ». (**Medef, 1998, tome 2, p. 68**).

Toute organisation aujourd'hui voit de plus en plus le besoin d'intégrer les gestions des compétences à sa stratégie d'entreprise.

De ce fait, les entreprises de nos jours commencent à prendre conscience de la nécessité et de l'importance de reconnaître les compétences de leur salariées.

En effet, Étant donné l'importance du rôle qu'un salarié joue dans l'entreprise, et afin de pouvoir remplir efficacement son rôle, il doit posséder un ensemble de compétences telles que : Compétences sociales et relationnelle, ce qui affectera positivement le niveau de sa performance, affectant ainsi les résultats du processus professionnelles.

Le besoin est devenu urgent de définir une norme pour ces compétences, notamment sociales et relationnelles, ça disponibilité il lui permet de remplir son rôle et d'atteindre les objectifs du processus professionnelles et augmenter leur motivation à travailler et à coopérer construire, remonter le moral dans l'environnement de travail du groupe et satisfaire leurs besoins psychologiques et sociaux comme elle lui permet d'affronter la vie, de la continuer et de s'y adapter.

C'est ce que nous voulons développer dans notre présente étude afin de montrer les compétences relationnelles et sociales des salariées selon le (F-JAS2) dans l'entreprise de SONELGAZ.

A fin de réaliser notre étude (mémoire) nous avons pris le cas de

L'entreprise SONELGAZ, le champ d'étude sera limité sur notre thème : « les compétences relationnelles et sociales des salariées selon le F-JAS ».

Pour éclairer certains points relatifs à l'objet de notre étude sur le terrain, nous avons scindé on notre travail en deux parties « théorique » et « pratique », chaque'un de ces parties comportent plusieurs chapitres.

La partie théorique scindée en trois chapitres :

-Chapitre 01 : concerne la construction de notre objet d'étude via la manifestation de la problématique, les hypothèses puis l'objectif et l'importance de la recherche ainsi que les raisons de choix du thème et les études intérieures.

-Chapitre 02 : il contient une présentation détaillée déférents aspects de la compétence relationnelles et sociales, soit, en définition, typologie, leur évolution, ces caractéristique, et son importance.

-Chapitre 03 : se porte sur l'histoire et l'émergence de l'échelle d'analyse du travail flieshman (F-JAS2), sa définition, présentation, construction, description technique de la méthode d'analyse de flieshman (F-JAS2) et son évaluation.

Ce qui concerne la partie pratique se compose de deux chapitres :

Chapitre 1 : concerne la présentation de l'organisme d'accueil. On a essayé de constater l'existence de notre objet, de le mesurer, et le concrétiser à travers des techniques bien précises.

Chapitre 2 : qui se porte sur l'analyse et l'interprétation des données. On a essayé d'analyser et d'interpréter les données recueillies du terrain, dont le but de confirmer ou infirmer notre hypothèse de recherche.

Conclusion : pour en finir, nous avons élaboré une conclusion générale pour résumer notre thème.

Chapitre I
Cadre générale de la
problématique

1- Problématique :

Les ressources humaines, qui sont communément exprimées par l'abréviation commune « RH » sont la composante principale de toute entreprise, qui se concentre sur le recrutement, la gestion et la présentation des employés aux instructions de l'entreprise, de l'institution ou de l'organisation dans laquelle ils travaillent.

L'entreprise cherche des personnes responsables, compétentes, motivées, fiables, car la performance de l'entreprise dépend de la compétence acquise par des salariés. **(Guittet, 1998).**

C'est pour cette raison que l'entreprise doit se munir d'une bonne politique de gestion des ressources humaines, qui consiste en un ensemble de mesures et d'activités qui permettent à une organisation de disposer des ressources humaines correspondant à ses besoins en quantité et qualité, ainsi que le processus de développement, d'application et d'évaluation des politiques procédures et programmes concernant la RH.

Elle s'investit dans de nombreux pratiques tels que le recrutement, la formation, l'évaluation des performances, la communication, les conditions de travail, la gestion des carrières, la gestion des compétences qui semble s'imposer comme une thématique incontournable dans les entreprises, quelle que soit leur taille. Elle permet de répondre à des enjeux multiples, variés, voire contradictoires » **(Dejoux, 2008, p.111)**. Cette méthode permet de faire concorder les compétences dont l'entreprise a besoin et les compétences disponibles dans le capital humain de l'entreprise.

Cadre générale de la problématique

La compétence est un ensemble relativement stable et structuré de pratiques maîtrisées, de conduites professionnelles et de connaissances que des personnes ont acquises par la formation et l'expérience et qu'elles peuvent actualiser, sans apprentissages nouveaux, dans des conduites professionnelles valorisées par leur entreprise. **(CLAUDE, 2009)**

Dans ce contexte, les compétences pratiques sont considérées comme des compétences qui peuvent être apprises et acquises dans le milieu pratique selon certaines normes, et ce type de compétence est le plus évalué dans le domaine du travail, car il joue un rôle crucial dans la préparation des individus compétents, qui contribuent à soutenir le développement humain, social et économique.

Les compétences sociales et relationnelles sont nécessaires pour notre vie quotidienne, mais aussi pour l'épanouissement professionnel, sont nécessaires pour le développement professionnel, il s'agit de notre attitude et de notre comportement envers diverses personnes qui composent la sphère professionnelle, par conséquent les employeurs veulent des travailleurs qui offrent un ensemble de compétences pour comprendre tout ce qui touche à leur domaine et offrir le meilleur à leur organisation.

Les compétences sociales et relationnelles sont nécessaires pour la vie professionnelle des salariés et sur cette base la compétence sociales se définit comme un concept englobant non seulement le domaine des comportements sociaux, et en particulier celui de l'affirmation de soi, mais aussi la gestion des états émotionnels induits par des situations interpersonnelles et la résolution des problèmes relationnels et pour les

Cadre générale de la problématique

compétences relationnelles sont connues sous le nom de « soft skills » qui comprennent les connaissances techniques d'un métier.

Sur cette base, la recherche actuelle est venue pour déterminer les compétences sociales et relationnelles les plus nécessaires pour un salarié au cours de l'exercice de sa fonction et de sa performance, et cela grâce à l'application de l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS2) à la lumière des changements rapides et des transformations globales entourant la société actuelle.

Pour cela, il est devenu important de définir une norme pour ces compétences, en particulier sociales et relationnelles, car cette dernière offre la capacité de remplir son rôle et d'atteindre les objectifs de travail. De plus, la communication, l'interaction et les relations humaines avec les salariés jouent un rôle essentiel dans l'instauration de la confiance dans l'âme des salariés et l'augmentation de leur motivation à travailler en plus de remonter le moral dans l'environnement de travail entre le groupe et répondre à leurs besoins psychologiques et sociaux qui leur permettent d'affronter la vie et de continuer et de s'y adapter.

Le salarié qui souffre d'une mauvaise compétence sociale et relationnelle affecte négativement ses membres du travail, et donc son rôle et ses fonctions en particulier et son travail en général, et compte tenu de l'importance de ces compétences, il est devenu nécessaire pour nous de mener plus d'études sur la façon de les développer dans l'environnement du travail.

Par conséquent, cette recherche est venue pour définir ces compétences qui sont venues à l'aider et à remplir également tous ses rôles

Cadre générale de la problématique

et tâches, et ceci selon une échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS2) qui contient Vingt-un (21) compétences, de ce dernier qui l'écrit par Edwin A. Fleishman en complétant un test (FJAS) qui vise à atteindre une caractéristique générale d'un emploi.

De là ,s'est posée la question des compétences que devraient posséder les salariées qui les qualifient pour réussir dans leur travail et remplir leurs rôles, et ce qui a formé le cadre de notre recherche théorique et des compétences sociales et relationnelles qui doivent être disponibles dans le salarié ,ceci constitue une réponse de terrain à la problématique de notre recherche ,qui a été formulée dans les questions suivantes :

- Quelles sont les compétences sociales et relationnelles pour un salarié selon l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS 2) ?
- Les compétences sociales et relationnelles des salariés sont-elles différentes en fonction de la variable du genre selon l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS 2) ?
- Les compétences sociales et relationnelles des salariés sont-elles différentes en fonction de la variable du (spécialité, catégorie socioprofessionnelle et l'expérience professionnelle) selon l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS 2) ?

2- Les hypothèses :

« L'hypothèse peut être envisagée comme une réponse anticipée que le chercheur formule à sa question spécifique de recherche .un énoncé déclaratif précisant une relation anticipée et plausible entre des phénomènes observés ou imaginés. »(Mace ,1988).

Cadre générale de la problématique

Les présentes hypothèses émises dans cette recherche, sont le fruit d'un jumelage entre des lectures approfondies autour de notre sujet de recherche, et les résultats d'une pré enquête auprès d'un échantillon réduit d'un effectif appartenant à l'entreprise **Sonelgaz** et de ce fait, nos hypothèses sont les suivantes :

2.1- La première hypothèse: les items du test de compétences sociales et relationnelles constituent une structure globale multiple.

2.2- La deuxième hypothèse : Les compétences relationnelles et sociales des salariés changent en fonction de la variable du genre (Homme, Femme).

2.3- La troisième hypothèse: les compétences relationnelles et sociales des salariés changent en fonction de la variable catégories socioprofessionnelles.

2.4- La quatrième hypothèse : les compétences relationnelles et sociales des salariés changent en fonction de la variable de la spécialité.

2.5- La cinquième hypothèse : les compétences relationnelles et sociales des salariés changent en fonction de la variable de l'expérience professionnelle.

3-Objectifs de la recherche:

Chaque étude accomplie vise à atteindre un ou plusieurs objectifs, qui se diffèrent selon la nature du sujet traité.

Et par conséquent, notre présente recherche a pour objectif de :

- Trouver la relation entre les compétences sociales et relationnelles des salariés pour améliorer l'honnêteté relationnelle.

Cadre générale de la problématique

- Connaître la signification des différences entre les sexes dans les réponses de l'échantillon aux facteurs de test.
- De montrer les types de compétences exigeantes pour les salariés au sein de l'entreprise du **Sonelgaz**.
- Montrer la place et le rôle des compétences sociales et relationnelles des salariés au sein de l'entreprise du **Sonelgaz**.
- Vérifier si l'organisation **Sonelgaz** se préoccupe à des compétences relationnelle et sociale.

4-Importances de la recherche :

- L'importance de la recherche réside dans la nouveauté de sujet et la nécessité de le rechercher.
- Afin de déterminer les compétences sociales et relationnelles les plus importantes qui doivent être disponibles chez un salarié d'après l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS-version 2).
- L'importance de la recherche découle de la grande importance qu'il convient d'accorder au thème des compétences sociales et relationnelle des salariés, confirmée par les résultats de la recherche et les nombreuses études révélées Sur les effets positifs que la disponibilité de ces compétences peut avoir sur les salariés.
- Compte tenu de l'augmentation de la demande de recrutement de salarié, les résultats de cette recherche peuvent avoir un impact pratique sur la sélection Un salarié avec les caractéristiques requises dans le futur.
- Approfondir nos connaissances sur les compétences les plus utilisés et demander dans le domaine de travail.

5-Raisons du choix du thème :

Parmi les motifs qui nous ont motivés à choisir et faire une recherche sur cette thématique :

- Faire évaluer nos compétences et enrichir notre culture et d'acquérir des nouvelles informations.
- Connaitre l'importance accordée aux compétences relationnelles et sociales des salariés dans l'entreprise de la SONELGAZ EPE.
- Acquérir une expérience professionnelle.
- D'approfondir nos connaissances théoriques avec des connaissances pratiques.
- Le sujet est intéressant, suscite une curiosité

6-Définitions conceptuelles :

Compétence :

Gilbert et Parlier (1992, p. 43) définissent les compétences comme « un ensemble de connaissances, de capacités d'action et de comportements structurés en fonction d'un but et dans une situation donnée ». Comme l'explique **Peyré (2000)**, ceci revient, d'un point de vue macroscopique, à mettre l'accent sur le système, entendu comme « un ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisés en fonction d'un but » (**de Rosnay, 1975, p. 91**).

Compétence relationnelle :

Définition théorique :

En particulier la compétence relationnelle, c'est-a- dire la capacité d'écoute, de compréhension de la demande d'un client ou d'un usager, puis de

traduction et enfin de transformation en solution adaptée ne semble pas être uniquement due aux qualités personnelles des individus, ni même seulement à leur compétence « sociale » (**Zarifian, 1990**), mais aussi à la performance globale de l'organisation.

Définition opérationnelle :

C'est une capacité d'un salarié d'entrer dans une relation professionnelle avec ses collègues, mais aussi c'est une capacité de comprendre et d'écouter ses homologues au travail, les compétences sociales et relationnelles dans cette recherche sont mesurées selon les réponses des salariés de la SONELGAZ de Bejaia sur les items de l'échelle de fleishman F-JAS2)

Compétence sociale :

Weinstein, en 1969, donne une des premières définitions des compétences sociales. Pour cet auteur, faire preuve de compétences sociales, c'est savoir être capable d'accomplir des tâches interpersonnelles.

Pour **Talavera (2007, p. 99)**, la compétence sociale (ou les compétences sociales), « implique l'ensemble des conduites adoptées, dans un certain contexte, par un individu qui exprime ses sentiments, ses attitudes, ses désirs, ses opinions ou ses droits de manière adaptée à la situation (dans le contexte familial, scolaire, professionnel, etc.), en respectant ces conduites chez les autres et qui, d'une manière générale, résout les problèmes immédiats pouvant se poser lors de l'interaction, limitant ainsi la probabilité d'apparition de problèmes futurs. » **Talavera (2007, p. 99)**

Cette vision rejoint celle de **Peyré (2000, p. 108)**, qui entend placer la compétence sociale dans son contexte « éco systémique ». Pour lui la

Cadre générale de la problématique

compétence sociale est un processus de gestion (facilitateur et accompagnateur) des relations interpersonnelles qui se développe dans les rapports entre le milieu personnel des individus et le milieu local dans lequel ils se trouvent, au sein d'un environnement socialement, culturellement structuré, et qui fonctionne et évolue selon le jeu des interactions individuelles et collectives .

Définition opérationnelle :

Ensemble de capacités permettant de tisser des liens vers et avec d'autres salariés, fondées sur l'écoute empathique, la bienveillance, le soin à l'autre et un sentiment d'humanité.

Gestion des compétences :

S'est imposée comme le modèle de référence en matière de gestion des ressources humaines (GRH). Définie comme un « processus global d'identification, mobilisation, développement et reconnaissance des compétences des salariés » (Zarifian, 2005 : 6).

Gestion des ressources humaines :

La gestion des ressources humaines peut se résumer à faire en sorte que l'entreprise ou l'organisation à laquelle on s'intéresse dispose en temps voulu des personnels dont elle a besoin. Autrement dit, c'est avoir les ressources qu'il faut, ou il faut quand il faut. Il s'agit d'une discipline des sciences sociales consistant à créer et à mobiliser des savoirs variés utiles aux acteurs et nécessaires pour appréhender, comprendre, négocier et tenter de résoudre les problèmes liés à la régulation du travail dans les organisations.

(LETHIELLEUX Laëtitia, 2012.)

Les compétences relationnelles et sociales :

Dans cette recherche, les compétences sociales et relationnelles sont censées être: Les compétences qui permettent au salarié de construire une relation avec les autres dans l'environnement de travail, et de travailler en équipe, qui ont été définies par Fleischman F-JAS Dans 21 compétences qui sont : amabilité, souplesse du comportement, sens de l'organisation, fiabilité ,affirmation de soi ,négociation, persuasion, sociabilité, confiance en soi en situation sociale, sens pédagogique, investigation verbale, réalisation de soi, ouverture aux expériences, autonomie, persévérance, Resistance au jugement prématuré, conformisme social ,intelligence des situations ,contrôle de soi, argumentations verbale ,ressort. Il s'exprime dans la mesure dans laquelle il est obtenu Le salarié peut voir en répondant au questionnaire qui comporte sept niveaux Les déterminations procédurales de ces compétences se trouvent dans le composant Description du questionnaire Fleischmann dans un chapitre sur les procédures méthodologiques.

7-Les études antérieures :

7.1-les études de (Mcfall, Richard1983), Riggio, R. al, (1990), Spencer (1991)

Plusieurs études sont faites sur les compétences sociales et relationnelles surtout au sein des organisations qui lient le salarié au monde de travail, dont la compétence est un facteur qui a des impacts sur le travailleur ainsi que l'entreprise.

Cadre générale de la problématique

La notion de compétence est l'objet de divers débats, attribuées par la majorité des auteurs au monde professionnel (**Persais, spencer, Riggio et Mcfall, Richard 1983, Le Boterf, 1999**) et par d'autres à la Linguistique (**Pauget**).

Parmi les chercheurs et les acteurs le plus soutenu concerne tout de même la définition du concept de compétence sociale revient (**Mcfall, Richard, 1983**) D'après lui Il existe un autre aspect des compétences sociales en tant que jugement d'évaluation, car ce sont des décisions spécifiques qui permettent à l'individu d'accomplir des tâches de manière efficace.

Dans cette perception, la compétence sociale exprime la qualité du comportement social d'un individu Situations et conditions sociales spécifiques, Ensuite nous disons du comportement de l'individu socialement qualifié si sa compétence sociale Haute.

- **Riggio, R. al, (1990):**

Riggio 1990, souligne que les compétences sociales constituent un élément multidimensionnel englobant l'habileté d'envoyer, de recevoir, d'organiser et de contrôler des informations personnelles dans des situations de communication, verbales ou non verbales. (**McFall, Richard 1982**)

- **Spencer (1991) :**

détermine que les compétences sociales sont les composantes cognitives et les éléments comportementaux nécessaires pour que l'individu obtienne des résultats positifs lors de ses interactions avec les autres, ce qui conduit les autres à émettre des jugements et à évaluer positivement ce comportement (**Riggio, R. al, 1990**).

7.2-les études de pauget et le Botref sur les compétences relationnelles :

- **Carpenter et al. (1983) 8, Phan et al. (2005)**

Cadre générale de la problématique

En référence aux travaux de Carpenter et al. (1983) 8, Phan et al. (2005) proposent de définir la compétence relationnelle comme « les caractéristiques des individus qui facilitent l'acquisition, le développement et le maintien de relations mutuellement satisfaisantes ». Pauget et Cabrol (2013) la définissent comme « l'utilisation d'une capacité pour construire et structurer une relation de manière à s'adapter à l'autre ». Äyväri and Moller (2008) assimilent les compétences relationnelles « à des capacités nécessaires à la construction d'accords coopératifs avec d'autres firmes »
(Pauget B., and Cabrol M. 2013, Äyväri A. and Moller K 2008)

- Le Boterf (1999) :

Selon Le Boterf (1999, p. 40), les compétences relationnelles d'un individu sont des « capacités qui permettent de coopérer efficacement avec autrui : capacité d'écoute, de négociation, de travail en équipe, de travail en réseau »
(Le Boterf, G 1999).

Chapitre II :
Les compétences relationnelles et
sociales

Préambule :

Les compétences sociales sont l'un des principaux aspects qui déterminent la nature des relations sociales interpersonnelles Chez les individus car ils sont caractérisés par la chaleur et les relations amicales, et il ne fait aucun doute qu'ils sont perturbés ou déficients Les compétences sociales de l'individu sont considérées comme un signe avant-coureur d'un danger pour son développement psychologique, social et éducatif, car il est considéré Ces compétences sont de nature destructrice pour le personnage en cas de perte, tout comme leur force constructive effective dans une structure Personnel. Nous essayons à travers ce chapitre de nous concentrer sur la signification de la compétence et sa relation avec certains concepts, Les théories qui les expliquent, puis les compétences sociales et relationnelles, leur définition de leurs dimensions, leur typologie, ainsi que l'évolution historique du concept compétence relationnelle et sociales, puis ses caractéristiques ,dimensions, jusqu'aux méthodes d'acquisition et de développement de ses compétences ,finalement en le conclue par un résumé.

1-Définition de compétence :

Le terme compétence s'est généralisé dans le domaine de travail, il s'est imposé dans tous les domaines et les pays ont l'adoptés dans leurs systèmes pratiques, sont en phase avec les exigences des différentes transformations et l'esprit du temps, alors qu'est-ce que signifie ce terme?

1.1-Définition de compétence :

Historiquement le concept de compétence a d'abord été utilisé par un linguiste, N. Chomsky, 1970, fondateur de la grammaire générative .Celui – ci s'est particulièrement intéressé au couple compétence performance. Selon lui, dans cette dialectique, la compétence représente la capacité d'un locuteur

à produire une langue alors que la performance correspond à l'usage effectif de la langue dans des situations concrètes (N.Chomsky et M. Halle ,1973).

D'une façon plus générale, N.Chomsky, 1973, définit la compétence comme un « système de règles intériorisées par les sujets parlant et constituant leur savoir linguistique, grâce auquel ils sont capables de prononcer ou de comprendre un nombre infini de phrases inédites ».

Selon **Dietrich 1999 (Defélix 2006)** Le terme de compétence signifie une formalisation du travail, une capacité de représentation des processus et d'anticipation des aléas, une intériorisation des normes de qualité et de contrôle qui modifient le niveau d'implication et le degré d'autonomie des individus.

(**Epstein 2002**) Définit la compétence comme Utilisation habituelle et judicieuse de communication, connaissances, savoir-faire techniques, raisonnement clinique, émotions, valeurs et réflexion dans la pratique de tous les jours pour le bénéfice des individus et de la collectivité.

1.2-La compétence se distingue des concepts connexes :

La notion de compétence elle se compose de trois éléments essentiels qui sont l'aptitude, capacité et performance.

1.2.1-Des aptitudes :

Les aptitudes se sont un de qualités attachées à un individu utilisées ou non pour remplir sa tâche, on parlera :

D'aptitudes physiques (aptitudes sensuelles ou motrices comme la dextérité manuelle (intelligence abstraite, concrète, créativité).

D'aptitudes relationnelles (autonomie, stabilité émotionnelle).

1.2.2-Des capacités :

Les compétences relationnelles et sociales

Les capacités se définissent à partir des opérations mentales nécessaires pour maîtriser les savoir et les savoirs faire : informer, analyser, décider, argumenter, négocier.

Une capacité n'est pas directement observable, elle se déduit à partir de l'analyse de l'action ; les capacités dépendent des aptitudes mais sont plus particulièrement le résultat de la formation générale.

1.2.3-Des performances :

Les performances mesurent le résultat de l'activité d'un individu à un poste donné, la performance est en relation avec les capacités, les compétences, la performance est à mettre en relation avec les capacités, les compétences.

L'organisation du travail, on présente souvent l'entreprise par son seul chiffre d'affaires en oubliant que la première capitale d'une entreprise est d'abord son capitale compétence : l'idée originelle du produit , du service , l'expertise des techniques , la compétence du personnel dans la production quotidienne , les capacités de recherche et d'innovation pour schématiser , on peut représenter l'entreprise comme un transformateur de matière , d'énergie et d'information en produit et services dont les compétences sont l'élément essentiels . (Weiss, 1992, P 342).

2- Les dimensions des compétences, sont comme suit :

2.1- Le Savoir ou Connaissance se subdivise en « savoir quoi », « savoir pourquoi » et « savoir qui ».

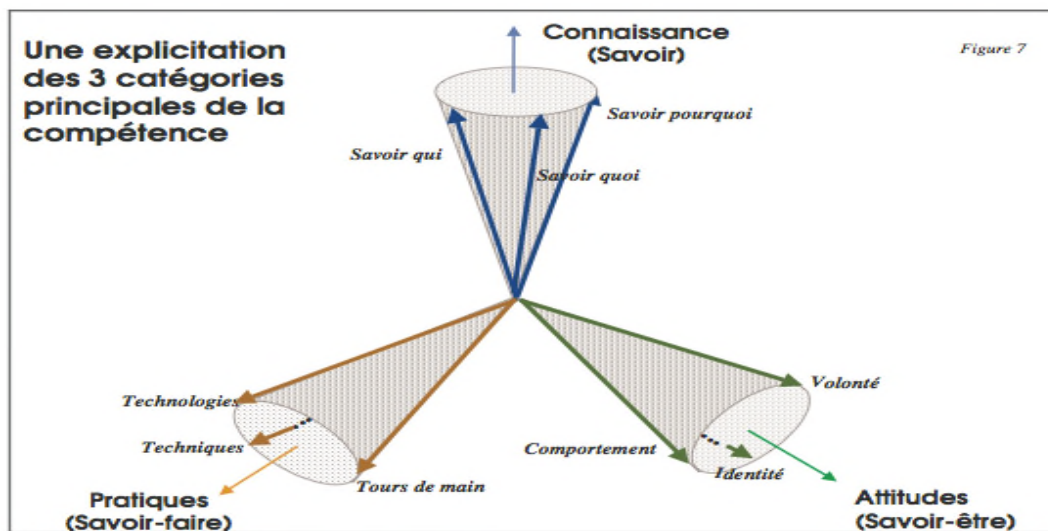
- Le « savoir quoi » s'apparente au Savoir-faire « avec une composante d'intuition ». (Durand, 2006).
- Le « savoir pourquoi », s'apparente aussi au Savoir-faire mais « inclus une explication cognitive » (Durand, 2006).

Les compétences relationnelles et sociales

- Le « savoir qui » correspond quant à lui à la connaissance des individus présents dans le contexte de la tâche.

2.2- Le Savoir-faire ou Pratiques s'enrichirait des notions de tours de main (savoir-faire « routiniers »), de techniques et de technologies (« au moins en partie explicables dans leur fonctionnement [...] plus que de simples techniques empiriques » (Durand, 2006).

2.3- Le Savoir -être combinerait les dimensions de comportement, d'identité et de motivation.



FigureN°01 : Référentiel approfondi de la notion de compétence
.Durand (2006, p. 20)

3. typologie des compétences :

Il existe plusieurs types de compétence telle que la compétence sociale, relationnelle, professionnelle et individuelle.

3.1-La compétence sociale : Greenspan (1981) définit la compétence sociale comme la capacité à agir judicieusement dans les relations humaines. Plus généralement, dans la littérature internationale, la notion de compétences sociales est présentée sous deux principaux sens :

- être compétent socialement, c'est être à même de décoder une information sociale, c'est être capable d'extraire des indices verbaux et non-verbaux permettant d'analyser une situation donnée (**Walker & Foley, 1973**).
- être compétent socialement, c'est être capable de se comporter de façon adaptée et efficace, de façon socialement acceptable ou estimée comme telle (**Combs & Slaby, 1977**). Pour d'autres auteurs, cela signifie adopter des comportements positivement renforcés par les autres et inversement éviter les comportements punis ou réprimés (**Libet & Lewinshom, 1973**).

3.2- Compétence relationnelle :

En référence aux travaux de Carpenter et al. (1983) 8, Phan et al. (2005) proposent de définir la compétence relationnelle comme « les caractéristiques des individus qui facilitent l'acquisition, le développement et le maintien de relations mutuellement satisfaisantes ». **Pauget et Cabrol (2013)** la définissent comme « l'utilisation d'une capacité pour construire et structurer une relation de manière à s'adapter à l'autre ». **Äyväri and Moller (2008)** assimilent les compétences relationnelles « à des capacités nécessaires à la construction d'accords coopératifs avec d'autres firmes ».

3.3- Les compétences professionnelles:

Sont les capacités qui permettent à un salarié de prendre en charge une ou plusieurs missions au sein de l'entreprise

3.4- Les compétences individuelles:

Une compétence individuelle est l'ensemble de capacités et de volontés professionnelles présentes chez un acteur (**Persais, E, 2004**). Elle vise la mise en œuvre de capacités et d'aptitudes par la personne dans des situations de travail (**Le Boterf, G, 1997**). La compétence individuelle qui fait

référence au salarié en situation de travail est une mobilisation de ses capacités d'appréciation et de décision. Elle est donc représentative (**Besson, D et al, 2003**). Lorsqu'il y a une divergence entre les conduites et les représentations d'un individu en situation de travail, **Deglaine, J et François, R, (2001)** conseillent de développer les compétences essentielles résumées dans les motivations, les traits de personnalités et l'image de soi pour remédier à une telle situation. La compétence individuelle s'institutionnalise à travers les processus organisationnels, les mécanismes de reconnaissance et d'évaluation et la gestion de carrière, appelé aussi processus de qualification (**Besson, D et al, 2003**).

4. Les compétences professionnelles :

Après avoir discuté du concept de compétence et identifié ses éléments de base, ainsi que ses dimensions et typologies nous essayons dans cet élément d'identifier Sous forme de compétences, à savoir des compétences professionnelles, et ce au regard de notre définition du concept et de son importance Dans le domaine professionnel, tel que:

Définie comme la capacité d'un professionnel à utiliser son jugement, de même que les connaissances, les habiletés et les attitudes associées à sa profession pour résoudre des problèmes complexes, est un construit non observable directement. Pour l'évaluer, il faut faire des inférences à partir d'éléments observables et mesurables.

La définition de **Kane (1992)**, beaucoup plus dynamique et beaucoup plus intéressante puisqu'elle introduit de nouveaux concepts, s'énonce ainsi : « La compétence professionnelle représente pour un individu le degré d'utilisation de ses connaissances, de ses habiletés et de son jugement dans des situations auxquelles il est confronté dans sa pratique professionnelle.

Les compétences relationnelles et sociales

En conséquence, la compétence professionnelle: est l'aptitude et les compétences et les connaissances et tendances qui en résultent il est détenu et pratiqué par le salarié, ce qui le qualifie pour travailler efficacement et lui permet d'effectuer son travail et ses rôles et responsabilités en réalisant un ensemble d'actions pratiques séquentiels qui liés à un domaine de travail spécifique.

Compte tenu de l'importance des compétences sociales et relationnelles et en le considérant parmi les compétences professionnelles les plus importantes qui constituent son profil professionnel, Pour cela, nous allons essayer de nous concentrer dessus dans notre recherche suivant.

5. Les compétences relationnelles et sociales :

Avant de discuter sur des compétences sociales et relationnelles de salarié, en doit d'abord le concept Compétences sociales et leurs composantes et dimensions, puis les théories qui les expliquent et les méthodes pour les acquérir et les développer.

5.1- L'évolution historique du concept de compétences relationnelles et sociales :

Faire face aux tentatives de suivre le parcours et le développement de l'étude de la compétence sociale et relationnelle dans le patrimoine psychologique trop de difficultés parce que ce concept inclut de nombreuses autres configurations théoriques qui comprend dans autre façon les compétences sociales.

Les études sur les compétences sociales ont commencé au début du XXe siècle, accompagnées d'intérêts de recherche généraux les enfants et les groupes de pairs s'intéressent à ce type d'études Vers le milieu du XXe siècle, des chercheurs ont découvert que la compétence sociale d'un individu

Les compétences relationnelles et sociales

était un déterminant majeur de la santé psychologique générale pour lui dans les étapes progressives suivantes.

Cela a été suivi de nombreuses études visant à étudier comment les enfants interagissent avec leurs pairs et comment ils interagissent de manière générale, dans différentes situations sociales, et au fil des études, de nouvelles découvertes ont été faites en ce qui concerne l'importance de l'interaction sociale et de la compétence sociale dans la vie des enfants la nature de ces interactions sociales et les définitions et techniques de mesure utilisées pour mesurer la compétence sociale ont également changé Pour correspondre à ces nouvelles découvertes.

Avec le développement théorique général dans le domaine de la psychologie et de la psychologie progressive en particulier, il a été diverses théories progressistes ont été formulées, y compris celles formulées par Freud, Erickson et Piaget.

Abu Hamada (2011) insiste principalement sur l'importance des groupes sociaux et sur l'importance des interactions les relations sociales réciproques entre les membres de ces groupes dans la croissance et le développement psychologiques généraux de l'enfant.

Les études sur les compétences sociales des enfants ont commencé au milieu de la troisième décennie du XXe siècle Prendre la nature des groupes de pairs et les relations entre les caractéristiques des enfants et leur position sociale relative ou leur statut au sein de ces groupes, cependant, la fréquence des études sur les compétences sociales chez les enfants a considérablement augmenté au cours de la cinquième et sixième décennie du XXe siècle, lorsque les résultats des recherches et des études ont conclu que: les compétences sociales des enfants sont les principaux déterminants de leur

bien-être psychologique général et de leur bien-être dans les phases
Prochaine mise à jour.

Les études de **(Roff)** à conclu par a indique que l'inefficacité sociale des enfants de la petite et moyenne enfance est liée à une faible compatibilité psychologique et sociale pour eux au cours des étapes progressives suivantes, en lorsque les résultats des études d'autres chercheurs ont révélé l'existence d'une relation entre l'incompétence sociale et la fuite ou absentéisme scolaire ultérieur et problèmes de comportement liés à la discipline comportementale à l'école.

Les résultats des expériences de **Harlow(1969)** et **Cited In Ladd (1999)** sur les singes ont été révélés et développés dans lequel un groupe de jeunes singes dans différents environnements d'interaction, comme mettre ces jeunes dans un environnement d'interaction sans la présence de leur mère ou un environnement d'interaction qui n'inclut pas les parents du même âge que les singes qui vivent dans ces environnements vous n'acquerez pas les compétences sociales de base, en particulier lorsque vous ne pouvez pas interagir avec vos pairs en cours de route croissance De plus, ces singes acquièrent des compétences sociales s'ils interagissent avec leurs pairs le long d'un chemin croissance même en l'absence de leurs mères.

Ces résultats et les résultats des études de phase précédentes qui ont clarifié la relation entre l'inefficacité ont été révélés l'inadaptation sociale et psychologique et sociale dans les étapes progressives suivantes a mis l'accent sur l'importance des interactions sociales et des relations mutuelles pour l'enfant avec des groupes de pairs, en particulier dans attente et solidité du chemin de développement psychologique pour lui et dans la qualité de sa vie psychologique ou santé mentale en lui-même dans le même temps.

5.2- Le concept de compétence sociale et relationnelle :

Les compétences relationnelles et sociales

En passant en revue l'héritage psychologique dans le domaine des compétences sociales, on constate qu'il est difficile de définir un concept Compétences sociales avec un grand degré de clarté et d'exactitude, grâce à ce qui a été fourni par les scientifiques, les chercheurs et autres les modèles incluent plusieurs concepts, tout comme de nombreux concepts dans les domaines de la psychologie, et cela est dû à la différence des compétences sociales requises selon la situation et les interactions et la perception qui se produisent chez l'individu pour cette situation, sa méthode de performance et sa réponse, qui nécessite un certain niveau d'organisation mentale et émotionnelle puis cognitif et motivationnel. Nous essaierons de présenter brièvement ces définitions.

Dans ce contexte (**Wendy.S**) a défini la compétence sociale comme " maîtrise des compétences sociales qui facilitant l'interaction sociale, la compréhension et la prise de conscience de ses émotions et des émotions des autres, et la connaissance des concepts les subtilités d'une situation particulière pour pouvoir interpréter correctement les comportements sociaux et y répondre, comprendre et prévoir les événements personnels. " (**Welsh & Bier Man, 2003**) Cette compétence sociale est: «les compétences et les comportements sociaux, émotionnels et cognitifs dont les individus ont besoin pour leur adaptation sociale ».

Spencer (1991), détermine que les compétences sociales sont les composantes cognitives et les éléments comportementaux nécessaires pour que l'individu obtienne des résultats positifs lors de ses interactions avec les autres, ce qui conduit les autres à émettre des jugements et à évaluer positivement ce comportement.

Sobhi Abdelfattah El-Kafoury (1992), considère que les compétences sociales sont un ensemble de comportements verbaux et non verbaux qui enseignent à l'enfant une interaction positive à la fois dans l'environnement familial, l'école, des camarades ou des étrangers et permettent d'atteindre les objectifs poursuivis et acceptés par la société.

Riggio1990, souligne que les compétences sociales constituent un élément multidimensionnel englobant l'habileté d'envoyer, de recevoir, d'organiser et de contrôler des informations personnelles dans des situations de communication, verbales ou non verbales.

A travers les définitions précédentes, nous pouvons définir la compétence sociale et relationnelle comme étant la capacité de l'individu à traiter et à interagir avec son environnement extérieur.

5.3- La relation des compétences sociales et relationnelles avec d'autres concepts :

De nombreux chercheurs en particulier des non spécialistes confondent dans de nombreux termes proches de Compétences sociales autres que les aptitudes sociales, l'intelligence sociale, les aptitudes affirmatives, l'échange relations personnelles

- Compétences sociales:

(Persais, 2001) à définir la compétence sociale comme la capacité d'une entreprise à tisser et entretenir un lien positif et durable avec un acteur clé de l'environnement.

La plupart des chercheurs pensent que les compétences sociales font partie d'une vaste structure appelée compétence sociale celle qui est : C'est: «Un modèle de système constitué d'un ensemble de connaissances, de compétences et de styles complexes (Comportementale) **Magdy Abdel Karim, 1990)**

Les compétences relationnelles et sociales

Selon cette proposition, la compétence est plus complète et plus générale que la compétence, surtout lorsqu'elle est vue sous sa forme apparent.

D'après (**Mcfall, Richard, 1983**) Il existe un autre aspect des compétences sociales en tant que jugement d'évaluation, car ce sont des décisions spécifiques qui permettent à l'individu d'accomplir des tâches de manière efficace.

Dans cette perception, la compétence sociale exprime la qualité du comportement social d'un individu Situations et conditions sociales spécifiques, Ensuite nous disons du comportement de l'individu socialement qualifié si sa compétence sociale Haute.

- **Intelligence sociale:**

L'intelligence sociale est liée à l'adéquation sociale et s'incarne dans la capacité de l'individu à comprendre ses sentiments et ses pensées d'autres gèrent les conditions des personnes, gèrent l'environnement avec succès, réagissent de manière intelligente et agissent avec sagesse sur les relations humaines, les situations humaines et les situations sociales (**Al-Maghazi, Ibra Rahim Muhammad**)

La plupart des chercheurs conviennent que la compétence sociale et l'intelligence sociale sont deux concepts interdépendants puisque la compétence sociale n'est rien d'autre qu'une composante de l'intelligence sociale.

-**Compétences affirmatives :**

Plusieurs études se sont concentrées sur le développement des compétences affirmatives, car elles sont un axe majeur des compétences certains d'entre eux l'ont même considéré comme un synonyme de compétence sociale.

(**Moataz, Abdullah, 2002**)

-**les relations sociales :**

Selon **Daniel Goleman (2000)**, les relations sociales visent à créer un sentiment de sécurité et d'appartenance et établir des liens avec les autres, et aider les individus à s'intégrer au groupe et à s'y adapter, et à réussir ou l'échec des relations interpersonnelles est lié à un large aspect des compétences sociales.

Par conséquent, les compétences sociales et les relations sociales sont deux concepts complémentaires, Ou l'un complète l'autre.

5.4-Les caractéristiques des compétences relationnelles et sociales et leur importance :

À travers les définitions précédentes, les caractéristiques les plus importantes des compétences sociales et relationnelles peuvent être

Comme suit :

- Acquérir des compétences sociales et relationnelles par l'apprentissage.
- Les compétences sociales et relationnelles comprennent à la fois des composantes verbales et non verbales.
- Les compétences sociales et relationnelles sont de nature interactive et nécessitent des réponses efficaces et appropriées.
- Les compétences sociales et relationnelle sont affectées par les caractéristiques des individus présents la position sociale comme : l'âge, le sexe, la position sociale de l'individu, qui affecte la performance sociale de l'individu.
- Des carences dans la performance sociale peuvent être identifiées.

Puis L'importance des compétences sociales et relationnelles réside dans :

- Il aide les individus à faire face à leurs problèmes.

- C'est aussi un bon indicateur de la santé mentale et de la connaissance des différences individuelles entre les individus.
- Cela réside dans le fait qu'il s'agit d'un domaine important de communication et d'interaction sociale entre les individus.
- Il aide l'individu à établir des relations sociales avec les autres et les adultes.

5.5-Méthode d'acquisition et de développement des compétences sociales et relationnelles :

Les compétences sociales de l'individu ne sont pas des compétences théoriques et héritées, mais plutôt des compétences que l'individu apprend il s'acquièrent lors de l'interaction sociale selon les normes sociales et culturelles propres à chaque société qui réglementent les méthodes d'interaction interpersonnelle entre les individus.

L'individu apprend des compétences sociales en traitant et en interagissant dans différentes situations sociales, en observant et en imitant le comportement des autres, en particulier les parents et les pairs modèles grâce à laquelle les comportements de l'individu sont façonnés, évalués et modifiés en fonction de l'étendue de son succès ou de son échec , même ça arrive apprendre les compétences sociales principalement à travers les modèles et les exemples qu'un individu expérimente dans sa vie, et existant dans son environnement et dans son entourage et à travers les manières et les méthodes par lesquelles les autres réagissent aux comportements de l'individu, et ils travaillent pour le soutenir ou l'arrêter (**Amana Saeed Hamdan Al-Mutawa,2001**).

Résumé du chapitre :

Les compétences relationnelles et sociales

De ce qui précède, nous pouvons conclure que les compétences sociales sont d'une grande importance pour l'individu, car elles l'aident à établir des relations sociales correctes et fructueuses avec l'environnement extérieur, surtout environnement le professionnel.

l'individu qui a des compétences sociales et relationnelles, on constate qu'il atteint la compatibilité psychologique et sociale bon, alors que sa carence conduit à son incapacité à interagir avec succès avec les autres, et est sensible à de nombreux perturbations et problèmes psychologiques, et par conséquent, il doit avoir des opportunités appropriées pour apprendre et acquérir ce type de compétence qui lui procure satisfaction à travers son interaction avec les autres, car c'est un échec l'individu et son incapacité à établir des relations sociales fructueuses avec les autres peuvent être le résultat d'un manque d'opportunités ou les conditions appropriées devant lui pour apprendre ces compétences nécessaires.

Chapitre III :
Présentation du test F-JAS2

Préambule :

L'échelle d'analyse du travail de Flieshman (F-JAS2) est la pierre essentielle de toutes les fonctions des ressources humaines, ce qui permet d'identifier les pièces petit pour ces emplois, et dessinez une image de la personne qui les occupera, en vous basant sur ce qui a été analysé jusqu'à ce qu'il y ait une sorte de compatibilité entre le titulaire et ses exigences, afin de mettre le bon Person la place bon place c'est ce que nous essaierons d'aborder dans ce chapitre à travers quelques concepts de base connexes de l'échelle d'analyse du travail de Flieshman (F-JAS) et leur progression du processus .

3.1-Histoire de l'émergence du terme l'échelle d'analyse du travail de Flieshman (F-JAS2) :

On peut dire que l'histoire du terme analyse du travail s'étend au cinquième nous trouvons que Le philosophie **Socrate** a été le premier à faire référence à ce sujet, car il disait qu'une personne se préoccupe de Travail qu'il ne pouvait pas faire de la bonne manière, et a également parlé de l'utilisation de certains moyens et outils cela aide l'individu à terminer le travail, et c'est une indication claire du début de l'intérêt pour le sujet de l'analyse du travail dans cette période.

Dans la même veine **Hugo Munsterberg (1913)** a présenté une méthodologie précise sur la façon d'évaluer le niveau des besoins de travail des individus à travers sa présentation de ce que l'on appelle la conception du travail, mais le terme analyse du travail pour ce qui apparaît dans le domaine administratif sauf au début du XXe siècle autour de l'année **(1916)** par le chercheur **Frederick Taylor** ,pendant les études qu'il menait (étudiant le mouvement et le temps dans le domaine de travail), qui visait à l'époque, était d'améliorer l'efficacité dans le domaine de la sélection du personnel et

aussi en améliorant le niveau de leur formation ainsi qu'en augmentant le niveau de motivation à travailler pour eux.

Le développement qui a eu lieu dans le domaine du génie industriel au cours du XXe siècle a conduit à un regain d'intérêt à cet égard, nous retrouvons l'étude qui a été réalisée par **Frank And Lillian Gilberth** dans lequel il s'est concentré sur l'étude des facteurs qui augmentent le niveau de production, et cela à travers le développement d'une méthodologie pour l'étude propositions des travailleurs, qui incluaient l'examen des éléments partiels du travail et l'essai de découvrir les problèmes difficultés rencontrées par les travailleurs pour les réaliser.

De nombreuses méthodes d'analyse du travail ont évolué à l'ère moderne, grâce à leur dépendance à de nombreux parmi les théories présentées dans le domaine de l'analyse du travail, et parmi les méthodes modernes les plus importantes qui ont été adoptées utilisés dans le domaine de l'analyse, on mentionne par exemple:

- Questionnaire d'analyse du centre d'emploi Position Analysis Questionnaire (PAQ).
- Technologie d'analyse des incidents critiques (Critical Incident Technique).

3.2- Définition de l'échelle d'analyse du travail Flieshman (F-JAS2)

Le flieshman job analysis survey (questionnaire d'analyse de poste de flieshman) est un instrument d'analyse de travail qui permet de décrire un poste en fonction des aptitudes requises pour l'occuper de manière satisfaisante ,une première partie s'intéresse aux aptitudes cognitives ,psychomotrices ,physique et perceptives, une deuxième explore les aspects

relationnels et motivationnels du travail par le biais des compétences interpersonnelles et sociales.

Il s'agit donc d'un système de description des situations de travail qui est l'aboutissement d'une trentaine d'années de recherches effectives par Edwin A. Fleishman et son équipe dans le domaine de la psychologie différentielle appliquée au travail. **(EA. Fleishman, M.K, 1984)**

3.3-Présentation de l'échelle d'analyse du travail Fleishman (F-JAS2) :

Le F-JAS2 est constitué d'un livret comportant la description détaillée de 21 compétences interpersonnelles et sociales.

Elles relèvent de la compétence sociale (amabilité, souplesse du comportement, sens de l'organisation, fiabilité ,affirmation de soi ,négociation, persuasion, sociabilité, confiance en soi en situation sociale, sens pédagogique, investigation verbale, réalisation de soi, ouverture aux expériences, autonomie, persévérance, Résistance au jugement prématuré, conformisme social ,intelligence des situations ,contrôle de soi, argumentations verbale ,ressort) ou sont proches de certains traits de personnalité (sociabilité, contrôle de soi) ,seul on été retenus les description de l'individu susceptible de présenter une importance dans les situations de travail ,les autres traites « personnologiques » étant considérés comme relevant de la sphère privée **(Daniel Chartier et Claude Levy - Leboyer, Michel Huteau, Issy –les Molineaux, 1994).**

3.4- La construction du F-JAS :

Comme dans tout autre démarches d'analyse du travail, la mise en œuvre du F-JAS passe pour l'analyste par une phase de prise de connaissance personnelle du poste, avant de réunir les experts, et à terme, d'obtenir son profil.

Tout d'abord, donc il faut décrire le poste, la composante ou la tâche. L'analyste ne doit négliger aucune source d'information : observation direct ,documentation écrite ,interview de personnes diversement impliquées par le poste .les descriptions fournies par les supérieurs ,les subordonnés ,les agents en amont et en aval du processus de travail ,apportent des éclairages différents et complémentaires .Ayant établi la liste des tâches qui constituent le poste, l'analyste les regroupera ,le cas échéant ,en composantes. Celles-ci, d'ailleurs, ne seront pas nécessairement identiques à celles identifiées par l'entreprise .En fonction de son objectif (et du temps dont il dispose).L'analyste choisira de faire décrire le poste dans sa globalité, ou chacune des composantes qu'il aura identifiées ou encore chacune des tâches constituant le poste.

La deuxième étape est celle de la réunion des experts .la passation du F-JAS est en principale collective .En considèrent que les personnes susceptibles de fournir les informations les plus fiables sont les tenants du poste ,il sera en général possible de réunir un groupe d'une dizaine de personnes ,nombre optimal pour obtenir une dynamique efficace du travail de groupe .On viellera ,cependant, et pour des raisons évidentes ,à ne pas faire travailler ensemble les tenants du poste et leur hiérarchie.

C'est l'animation de la séance de travail qui requiert de la part de l'analyse une attention et des compétences spécifiques. Outre la régulation des interactions, l'analyste devra faire preuve d'un sens pédagogique développé .En effet, il est le garant de la bonne compréhension des consignes de cotation et des définitions des aptitudes qui comportent parfois des nuances assez subtiles pour des personnes peu familières de ces notions .Même si définitions et exemples ont été conçu dans une intention de communicabilité au plus grand nombre ,l'analyste doit rester vigilant tout

au long de la passation .le souci constant de l'analyste devra être de faire expliciter les avis énoncés, de ramener systématiquement aux faits ,aux comportements ou aux événements observables ,il veillera également à tirer profit des contradictions entre experts qui pourraient se faire jour sur tel ou tel aspect.

Chaque expert ayant fourni sa cotation personnelle du poste, l'analyste recueillera les cotations, en tirera une moyenne, et obtiendra le profil du poste (**EA-Flieshman et M-E.Relly traduction et adaptation françaises .Daniel Chartier, 1995**)

3.5-Description technique de la méthode ou de l'outil de l'échelle d'analyse du travail Flieshman (F-JAS) :

Description du contenu/de l'étude :

Le FJAS détermine les niveaux de connaissances, de compétences et d'aptitudes (KSA) requis pour effectuer une large range d'emplois / tâches.

Chaque KSA est clairement définie et couvre les capacités humaines concernant les aspects cognitifs, performances psychomotrices, physiques et sensorielles. Employés expérimentés (sujet experts) utilisent des échelles de notation ancrées sur le comportement pour déterminer la pertinence de chaque KSA pour leur travail.

Composé de soixante-treize échelles couvrant les domaines cognitif, psychomoteur, (physique) et sensoriel ainsi que des échelles interactives/sociales et des connaissances/compétences. FJAS est livré avec un guide des administrateurs (Fleishman & Reilly 1992) et le manuel des capacités humaines? (Fleishman & Reilly 1992) fournissant quelques bases théoriques et des listes de tests validés mesurant certaines capacités y compris les données de référence des fournisseurs de tests. En 1996, le FJAS

Part 2 a été publié offrant des capacités sociales/interpersonnelles

(Fleishman, E. A., & Reilly, M. E.1992)

La taxonomie des exigences de capacité couvre cinq domaines (également couverts par BARS) :

- Cognitif (21 Échelles)
- Psychomoteur (10 échelles)
- Physique (9 échelles)
- Sensorielle/perception (12 échelles)
- Compétences et capacités sociales/interpersonnelles (21 échelles)

Exigence techniques pour l'utilisation de la méthode, de l'outil :

L'application n'est généralement pas pendant l'exécution des tâches, une expérience dans le travail à évaluer est requise.

Type de mesure/réponse :

Enquête; le FJAS se compose d'une série de « comportement ancré » Échelles de notation en 7 points (BARRES).

Résultats obtenus et interprétation :

Le niveau auquel certaines capacités sont requises dans l'emploi en question est mesuré, tous les résultats étant à au-dessus de la moyenne de l'échelle, ce qui signifie que cette capacité est pertinente pour le travail et doit donc être testée. Pour des normes d'interprétation sont fournies. Notes moyennes par échelle.

3.6- l'échelle d'analyse du travail de Flieshman (F-JAS2) en tant que domaine de la gestion des ressources humaines :

L'échelle d'analyse du travail de Flieshman (F-JAS2) est au cœur de chaque démarche de la gestion des ressources humaines, et se rapporte aux quatre axes de mixage du Travail social : travail, salaire, formation, participation.

Présentation du test F-JAS2

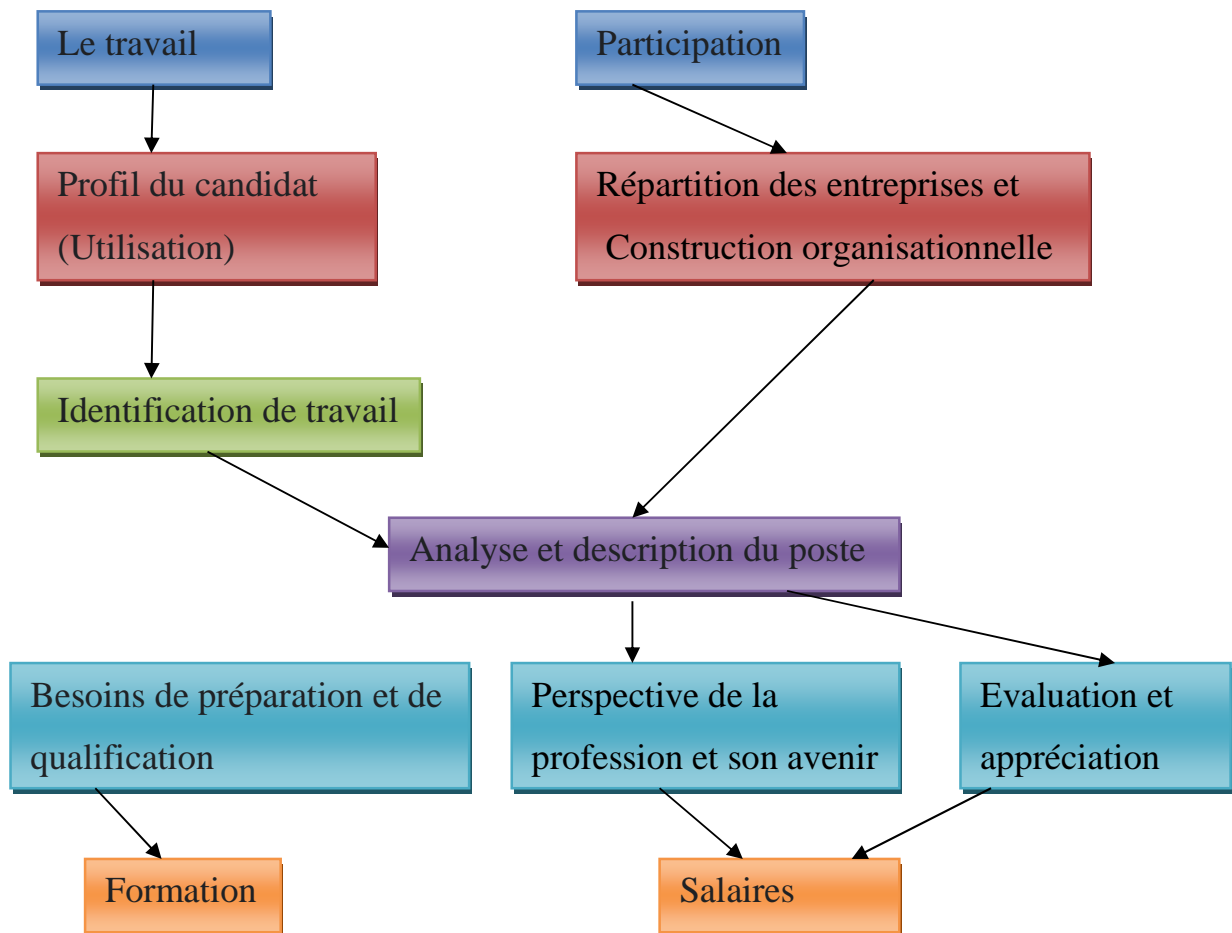


Figure N°01 : les axes de diversité sociale

3.7- L'évaluation de l'échelle d'analyse du travail Flieshman (F-JAS2) :

Avantage :

Le FJAS fournit une image complète des capacités et des compétences pertinentes requises pour effectuer une tâche.

La sensibilité de la mesure est assurée.

Diagnostic : Le FJAS identifie les différences et les similitudes entre les emplois.

Généralisabilité : L'utilisation généralisée et les preuves existantes provenant d'un large domaine d'application montrent que le FJAS n'a pas de

généralisabilité systématiquement réduite et peut s'appliquer à tous les emplois.

Il n'y a aucun problème connu avec l'acceptation de FJAS. L'applicabilité en ATM et en général en l'aviation a été démontrée dans diverses études.

Désavantage:

Méthodes alternatives :

Analyse des tâches, technique d'incident critique, Questionnaire d'analyse de position (PAQ). Possibilité de combiner avec d'autres outils, comme les outils SHAPE.

Résumé du chapitre :

Aujourd'hui, l'intérêt n'est pas seulement de savoir comment accomplir les tâches et activités liées au métier, mais aussi mettre l'accent sur le niveau de connaissances, d'aptitudes et de compétences de l'individu et sur la manière de les améliorer, afin que nous puissions pour atteindre un niveau de performance efficace pour l'individu dans l'accomplissement des tâches et des activités liées au travail, nous devons améliorer les procédures liées à l'amélioration des conditions de travail, ainsi que l'amélioration du niveau de connaissances et de compétences de l'individu vers l'emploi qu'il occupe, mais doit également inclure les mesures visant à améliorer l'environnement de travail, notamment les relations sociales et humaines pour leur importance dans la réalisation des travaux. Déterminer le niveau de connaissances et de compétences et les capacités qu'un individu doit posséder pour réussir dans son travail ne seront atteintes que si les organisations s'appuient sur une stratégie claire consiste à s'appuyer sur l'analyse des travaux dans ce domaine.

Présentation du test F-JAS2

Ainsi, l'analyse du travail est l'un des principaux piliers du développement des organisations, en plus d'être considérée comme l'un des les éléments de base de toutes les fonctions exercées par le service des ressources humaines au sein de l'organisation. Nous ne pouvons pas nous recrutons, recrutons, sélectionnons, dirigeons, déterminons les normes d'efficacité, évaluons la performance des employés et organisation à la fois sans s'appuyer sur l'analyse commerciale.

Chapitre IV :
Méthodologie suivie dans la
recherche

Préambule :

Dans cette partie, nous allons essayer de présenter l'organisme d'accueil qui est l'entreprise de distribution d'électricité et de gaz de Bejaia « SONALGAZ ».

D'une manière générale : Historique, mission et activité de l'entreprise. La deuxième sera consacrée à l'étude du département des ressources humaines ainsi que le territoire de la DD de Bejaia, ensuite les étapes de la recherche sur le terrain, la démarche méthodologique ainsi que la technique utilisée dans la présentation de notre échantillon d'étude.

1- Présentation de la SONELGAZ :

SONELGAZ est parmi les entreprises Algériennes qui ont connu des défis qui lui ont permis de marquer l'évolution d'aujourd'hui.

1-1-Historique de la SONELGAZ :

La naissance de la Société Nationale de l'Électricité et Gaz (SONELGAZ), remonte à 1947 sous l'appellation Électricité et Gaz d'Algérie (EGA), ce n'est qu'en 1969 qu'elle est connue sous la désignation de SONELGAZ. Comme elle a subi un changement structurel en 1983 donnant lieu à l'émergence de filiale telle que Kahrif spécialisée dans les travaux d'électrification, Kanagaz pour la réalisation des canalisations de transport et de gaz, AMC dans la fabrication des compteurs et des appareils de mesure et de contrôle.

L'année 1991 la SONELGAZ change de statut juridique et devient un établissement public à caractère industriel et commercial conformément au décret exécutif n° 91-475 du 14 décembre 1991.

1-1-1- Le changement structurel :

En 1995 la SONELGAZ a connu réorganisation qui a touché un certain nombre d'activités périphériques sous forme de filiales, il s'agit notamment :

Méthodologie suivie dans la recherche

- Société de transport et de manutention exceptionnelles des équipements industriels et électriques.
- Repartions des transformatrices moyennes tensions et basse tension.
- Maintenance et prestation véhicule d'Alger.
- Maintenance et prestation véhicule ouest.
- Maintenance et prestation véhicule est.
- Maintenance et prestation véhicule centre.

Pour que la SONELGAZ arrive à s'adapter et gérer les changements économiques au mieux ainsi que pour concrétiser ses finalités et augmenter son capital. La société par action (SPA) lui a été assignée, et cela par voie de la loi n° 02-01 du mai 2002 qui fixe les statuts de la SONELGAZ (SPA).

-Missions :

- La production, le transport, la distribution et commercialisation de l'électricité.
- Transport, distribution et commercialisation du GAZ.

-Obligation : elle a pour obligation de :

- Satisfaire dans les conditions requises de qualité, de continuité de service et de sécurité, toute demande d'amélioration en électricité et en gaz, là ou des réseaux existent.

Appliquer, à condition identique, une stricte égalité de traitement à tous les clients.

Notamment par : Une tarification faisant l'objet d'un décret exécutif n° **98-264 du 29/08/1998** portant fixation des tarifs de l'électricité et du gaz applicable à partir du 1er septembre 2000, en vigueur aujourd'hui.

Méthodologie suivie dans la recherche

Un cahier des clauses générales définissant les conditions générales de raccordement et fournitures d'énergie.

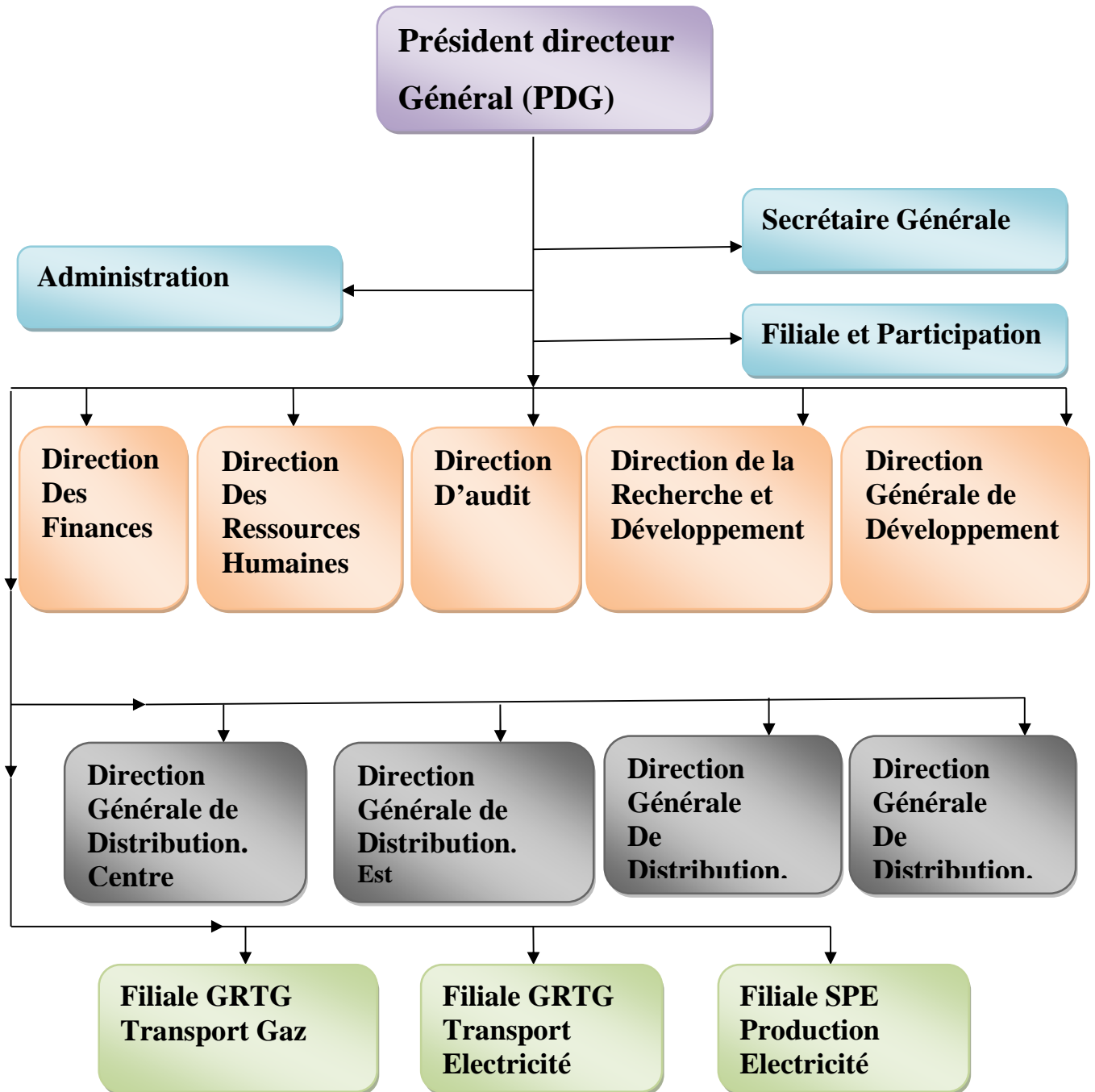


Figure N° 03 : Organigramme de la direction générale :

1-2- la direction de distribution Bejaia :

Agence de distribution de Bejaia liée à la société nationale SONELGAZ Algérie.

1-2-1- Evolution historique et organisationnelle :

En 1970 seules les localités les plus importantes de la vallée de la Soummam bénéficiant du bien-être de l'électricité. La gestion de l'activité était assurée par le district de Bejaia qui dépendait de la subdivision de Sétif, elle-même dépendait de la direction régionale de Constantine. A partir de la fin de la décennie 1970, le centre de distribution de Bejaia a créé et choisi comme centre pilote, pour prendre en charge toute l'activité à travers le territoire de la wilaya. Il lui a été rattaché, en plus de l'agence de Bejaia, deux autres agences, celle de Sidi aiche et Akbou, puis progressivement et au fur et à mesure de l'importance du développement économique à travers le territoire de wilaya, les agences d'Amizour, de Kherrata puis dernièrement celle de Seddouk furent créés. Les offres d'investissements qui se poursuivent encore, en indiquant :

- La longueur du réseau électricité qui est passé de 25 868 km en 1969 à 199 122 km en 1999.
- Le taux d'électrification national qui été de 34% en 1970 a atteint 96% en 1997.
- La longueur du réseau gaz est passée de 2 194 km en 1969 à 18 894 en 1998.
- Le nombre d'agglomérations alimentées en gaz est passé de 22 en 1969 à 180 en 1997.
- Le nombre d'abonnés électricité et gaz est 5, 518, 076 en 1998. Alors que en 1969 été de 96 500 abonnées.

Méthodologie suivie dans la recherche

En perspective et dans un souci d'efficacité et d'une meilleure satisfaction de la clientèle, la création de nouvelles agences est déjà programmée à partir de 2002. Suite à la nouvelle réorganisation proposée en 2005, le centre de distribution de Bejaïa permettant d'être compétitif et faire face aux nouveaux défis liés à l'ouverture du marché énergétique et la concurrence entre autres en matière de comptabilité et gestion financière pour opérer en tant que tel. L'autonomie renforcée de centre de distribution est une option qui résulte de deux contraintes complémentaires :

- Améliorer les performances techniques et financières de la direction par la réorganisation et le redéploiement des responsabilités décisionnelles.
- La mise en place d'un régime concessionnaire.

- Mission :

Assurer dans la cadre budgétaire dans les conditions de cout de qualité de service et de sécurité la gestion d'une direction régionale d'électricité et gaz, appliquer les politiques commerciales en la matière.

- Attribution :

- Participer à l'élaboration de la politique de la direction générale (en matière de prestation rendue aux clients, développement des ventes, recouvrement des créances...).
- Mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise et en contrôle l'application.
- Satisfaire aux meilleures conditions de couts et de délais la demande de raccordement des clients moyenne tension / basse pression et leur apporter conseil et assistance.
- Assurer la gestion (conduite, exploration, maintenance), et le développement des réseaux et des installations annexes.

- Elaborer et mettre en œuvre le développement de la construction et la maintenance et l'exploitation des ouvrages.
- Etablir les programmes travaux qui se rapportent à ces missions et en assurer la maîtrise d'œuvre.
- Assurer la gestion et le développement de la ressource humaine et des moyens matériels nécessaires au fonctionnement de la direction.
- Assurer la sécurité des personnes et des biens en rapport avec les activités de la distribution.
- Assurer la représentation de SONELGAZ au niveau local.

1-3- Classification du staff et différentes divisions :

- La direction :

Elle exerce le contrôle hiérarchique et elle a pour responsabilité principale de veiller au respect fondamental relatifs à l'activité économique et social ceci afin, de s'assurer de l'engagement des différents niveaux de la structure en vue d'atteindre les objectifs stratégiques de l'organisation par conséquent d'accroître sa performance globale.

- Le secrétariat :

Il est chargé de la réception, la transmission, l'enregistrement, le dispatching ainsi que le classement du courrier. En plus il est chargé d'accueillir les visiteurs et de recevoir des appels téléphoniques.

- Chargée des affaires juridiques :

Elle suit l'exécution des décisions en matière de justice, et assister les structures dans la prise en charge des problèmes à caractère juridique. Enfin, elle représente SONELGAZ par la délégation du directeur régional devant les instances juridiques.

- **Chargée de la communication :**

Elle conçoit et organise l'information destinée au public et à la clientèle en utilisant les supports appropriés, en s'appuyant sur la politique arrêtée par l'entreprise. Elle participe avec la direction générale aux manifestations commerciales et entretient des relations étroites avec les médias (TV, radio, presse).

- **Chargé de sécurité :**

- Faire un planning des visites avec programmation des actions de sensibilisation.

- Participe aux prévisions du matériel de sécurité.

- Met au point le programme annuel d'action.

- **Division exploitation Gaz :**

Elle est chargée de la conception des études, l'exploitation et maintenance avec l'équipement des ouvrages gaz dans le cadre de qualité continuité de service.

- **Division relation commerciale :**

Cette structure est chargée de mettre en œuvre dans sa partie opérationnelle et à travers les services commerciaux, la politique commerciale et veille au respect des règles et procédures de gestion de la clientèle.

- **Division gestion système informatique :**

Elle est chargée de la gestion du système informatique dans son application gère l'ensemble du matériel informatique et contrôle la fourniture du consommable et assistance des autres structures.

- **Division finances comptabilité :**

-Elle est chargée de la maîtrise d'œuvre des programmes de réalisation d'ouvrage électricité et gaz, suivi et contrôle de travaux.

- **Division études d'exécution et travaux :**

Elle est chargée de la maîtrise d'œuvre des programmes de réalisation d'ouvrage électricité et gaz, suivi et contrôle de travaux.

- **Subdivision affaires générales :**

Cette structure est chargée d'assurer la gestion, le développement et le maintien en bon état du parc infrastructures de la direction ainsi que son parc auto.

2- Service ressources humaines :

2-1- Présentation de la division ressources humaines :

2-1-1- Structure organisationnelle :

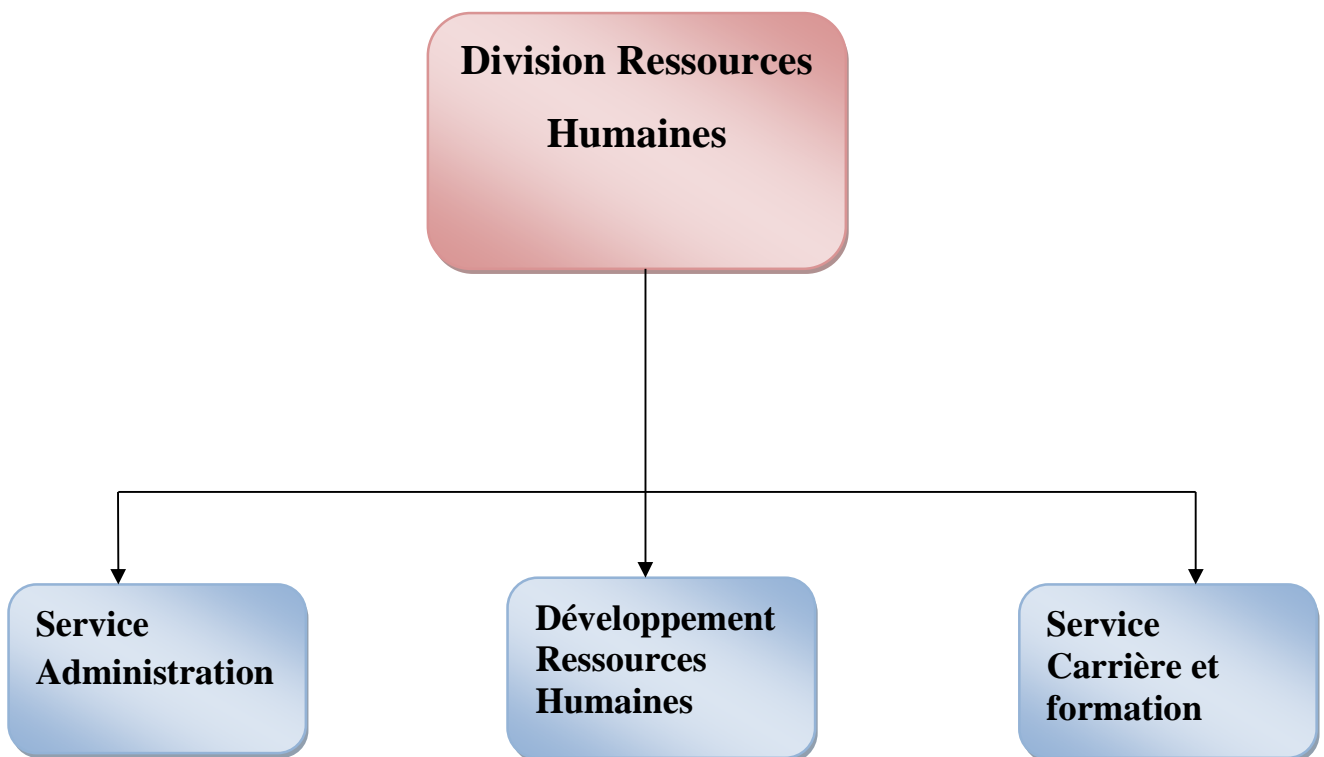


Figure N°04 : Structure organisationnelle de la division ressources Humaines

2-2-

Attribution :

Cette structure est chargée de garantir la politique de gestion du personnel et ainsi les conditions internes de son application dont elle suit la mise en œuvre. Elle est composée de deux services à savoir :

- Sous structure administration et personnel.

- Assure la gestion administrative du personnel.
- Etablir le budget, le contrat de gestion en matière de personnel.
- Assure, suit et contrôle les conditions d'application de la gestion du personnel.
- Veille à l'établissement des statistiques du personnel de la direction et leur fiabilité.
- Veille à l'application uniforme de la réglementation, contrôle sa mise en œuvre.
- Soumet à la hiérarchie les distorsions constatées dans l'application de la réglementation.
- Veille à l'établissement de la paie du personnel.

- Sous carrière et formation :

- Prépare, oriente et contrôle l'établissement de divers plans de (personnel recrutement, formation et promotion).
- Assure, coordonne et contrôle les activités d'administration et gestion du personnel (Recrutement, l'accueil, affectation, formation et mutation).

3- Territoire de la DD de Bejaia :

Le territoire géographique de la Direction de Distribution de L'électricité et du gaz de Bejaïa s'étend sur une superficie de 3 223 Km² avec 941 428 habitants 1

- Nombre de Dairas : 19
- Nombre de communes:52

4. Les étapes de la recherche sur le terrain :

4.1- La pré-enquête :

Etape primordiale dans une recherche scientifique, la pré-enquête constitue le premier contact avec le terrain et les enquêtés c'est une technique familière elle se base sur une discussion libre avec les personnes interrogées.

QUIVY Rymond et autres , 1995)

4.2- Le déroulement de l'enquête :

Notre enquête c'est déroulée du 26 avril 2021 au 26 mai 2021 au sein de l'entreprise du SONLGAZ qui se constitue de 275 salariés.

Notre enquête s'est en trois phases :

La pré enquête qui consiste à vérifier l'existence de la problématique.

A cet effet, nous avons interrogés les personnes qui travaillent dans cette entreprise, afin de confirmer ou infirmer nos hypothèses.

Puis, la phase enquête caractérisée par l'adaptation d'un questionnaire (Flieshman) suite aux explications obtenues dans la pré enquête.

En fin, la distribution du questionnaire et la récupération de résultats. qui était distribué, comme indiqué dans les tableaux suivant :

Tableau N°01 : Répartition de l'échantillon selon le genre:

Genre	Fréquence	Pourcentage
Masculin	29	72,5

Méthodologie suivie dans la recherche

Féminin	11	27,5
Total	40	100

Selon les données du tableau ci — dessus, on remarque que les hommes représentent un effectif majoritaire avec un pourcentage de 72,5% par contre les femmes représentent un effectif de minoritaire avec un pourcentage de 27,5% qui est faible.

Cet écart remarquable entre les deux genres, peut s'expliquer par la nature de travail qui demande certains d'efforts et du charisme, on trouve les femmes elles sont orientées principalement vers des tâches administratives. Mais dans d'autre bureau non parce que sont un peu isolé et aussi elles ne travaillent pas le travail dure qui demande une force physique ainsi que le travail de nuit par contre les hommes ça ne se pose pas un problème est c'est pour ça le nombre des femmes est diminué dans cette entreprise.

Tableau N°02 : La répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle.

Expérience professionnelle	Fréquence	Pourcentage
10 à 20 ans]	27	67,5
20 ans et plus	13	32,5
Total	40	100

Le tableau ci-dessous présente les résultats suivants, pourcentage très élevé de 67,5% réservé pour les [10 à 20 ans], suivi d'un pourcentage de 32,5% pour les [20 ans et plus].

Le fort taux de 67,5% s'explique principalement par cette entreprise de SONELGAZ quelle focalise sur la catégorie jeune.

A partir de ces données, on conclut que cette domination de la catégorie de 10 ans à 20 ans revient principalement au fait que l'entreprise fait confiance aux personnes jeunes qui sont dynamiques et compétentes, et aussi dans le but de remplir le vide laissé par les gens qui partent en retraite.

Enfin dans cette catégorie qui a 20 ans et plus est très faible et ça revient que les travailleurs sont en l'âge de retrait.

Tableau N°03: Répartition de l'échantillon selon la spécialité :

Spécialité	Fréquence	Pourcentage
Technique	30	75
Economie	7	17,5
Lettres	3	7,5
Total	40	100

Méthodologie suivie dans la recherche

L'étude de ce tableau nous informe que la spécialité la plus fréquente est celle des techniques estimées de 75% suivi d'un taux de 17,5% pour l'économie et enfin un pourcentage de 7,5% dédié à la spécialité lettre.

Cette domination de la spécialité technique s'explique par le fait que l'entreprise de la SONELGAZ s'investit dans ce créneau vu de son besoin des compétences très appréciées qui est garantie par cette catégorie.

Tableau N°04 : Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle :

Catégorie socioprofessionnelle	Fréquence	Pourcentage
Cadres	17	42,5
Agent de maîtrise	10	25
Agent d'exécution	13	32,5
Total	40	100

On remarque dans le tableau (03) que la catégorie socioprofessionnelle la mieux représentée est celle des cadres avec un effectif de 17 personnes qui représente un pourcentage de 42,5%, puis les agents d'exécutions avec un effectif de 13 personnes qui représente un pourcentage de 32,5%, on termine par la catégorie des agents de maîtrise avec un effectif de 10 personnes qui représentent un pourcentage de 25%.

On explique la répartition de ces pourcentages par le fait que, la plus part des

taches sont complexes et nécessite une maîtrise et un savoir-faire important et se sont les caractéristiques des cadres de cette entreprise.

5- La démarche méthodologique et la technique utilisée :

Chaque recherche consiste à utiliser une démarche scientifique qui permettra de réaliser les objectifs de la recherche, et dans cette étude afin d'atteindre l'objectif et d'avoir le résultat final du projet de recherche, on a suivi des étapes méthodologiques qui correspondent à la nature du sujet.

Les méthodes de recherche sont différentes, et l'utilisation de la méthode est indispensable dans la recherche scientifique, et la recherche sur le terrain consiste à recueillir les informations en contactant les sujets visés par la recherche.

5.1- Méthode utilisée :

Le chercheur pour réaliser sa recherche, il doit utiliser une méthode bien déterminer et précis et qui est en adéquation avec le sujet traité.

Compte tenu de la nature de la recherche actuelle et de son objectif d'identifier les compétences sociales et relationnelles les plus importantes du salariée et c'est grâce à l'application du questionnaire d'analyse du travail Fleischmann, qu'il s'est appuyé sur la méthode quantitative afin de rapprocher son objet de recherche.

Notre recherche est une recherche descriptive, on essaye de décrire notre objet d'étude via une méthode quantitative.

La méthode qualité quantitative qui est définit comme « Une méthode qui a recours à la classification, a la généralisation, au dénombrement et à la mesure c'est-à-dire une méthode de recherche qui fait appel à la quantification. » (Gilles OUELLET et autres. 2010)

5.2 - Technique utilisée :

Les techniques de recherche sont utilisées comme moyens permettant de recueillir des données dans la réalité.

Donc dans notre recherche, nous avons utilisé l'échelle comme technique principale.

5.2.1- le questionnaire :

D'après **mucchielli**, le questionnaire ne doit pas être considéré

Comme une liste de question mais : « le questionnaire se présente comme un document sur lequel sont notés les réponses ou les réactions

d'un sujet déterminé » (**JAVEAU Claude, 1999.**)

Le questionnaire est un moyen d'entrer en communication avec des informateurs en les interrogeant un par un d'une façon identique, en vue dégager des réponses et d'obtenir des tendances dans les comportements d'une large population.

Dans cette recherche le questionnaire a été élaboré sur la base de données et des observations recueillies durant la pré enquête.

Dans la recherche actuelle, nous opté pour l'adoption une échelle qu'a été validée par la communauté scientifique, qu'il s'agit de l'échelle de flieshman (F-JAS2), où nous présenté cette échelle comme suit :

- **le premier axe** : concerne les informations personnelles
- **Le deuxième axe** : consiste à évaluer les 21 compétences de flieshman selon le F-JAS2

5.2.2-Présentation de l'échelle :

Pour présenter les résultats statistiques de notre étude, on a opté l'échelle d'analyse du travail de Flieshman (F-JAS2) qui contient 21 compétences ou chaqu'un doit évaluer la compétence qui convient son poste.

L'informateur doit mettre une (x) dans la case qui correspond à son attitude concernant la compétence dans son poste de travail afin de l'évaluer sur l'échelle de 1 à 7, cette méthode permet d'augmenter l'efficacité des résultats. L'informateur doit aussi insister sur un point important, qui est la nécessité d'une bonne lecture du sens.

5.2.3- Rôle et importance du questionnaire :

- Traitement quantitatif des données.
- Faire émerger les principales problématiques, émettre des hypothèses de travail.
- Méthode adéquate de recueil de données pour atteindre les objectifs tracés préalablement.

Dans notre recherche on a utilisé le questionnaire d'analyse de travail de Fliesman (F-JAS2) qui contient les 21 compétences.

6-L'échantillonnage :

« L'échantillon est un ensemble des personnes à interroger, il est extrait d'une population plus large, appelée « Population posent » ou « Population de référence ». (**JAVEAU Claude, 1982**)

Après avoir effectué ce questionnaire avec les cadres et les agents de maîtrise, ainsi que les agents d'exécutions de l'entreprise dont le responsable au personnel pendant la pré-enquête, on a utilisé la méthode d'échantillonnage aléatoire stratifié qui se définit comme «La méthode d'échantillonnage dite «aléatoire stratifiée» (A. St.) est un regroupement de plusieurs échantillonnages aléatoires simples. En fait, si la population est formée de plusieurs sous-populations (strates) distinctes telles que la variabilité au sein d'une même strate est minime par rapport à la variabilité entre les différentes strates, alors on extrait de chaque strate un sous-

Méthodologie suivie dans la recherche

échantillon aléatoire simple dont le regroupement constitue l'échantillon final. »

Notre échantillon est un ensemble représentatif de notre population mère et qui possède les mêmes caractéristiques et répond aux exigences de notre sujet de recherche c'est l'ensemble des agents de maîtrise, exécution et cadre qui se constitue de (275) salariés.

On a distribué 58 questionnaires aux salariés, et on a récupéré que 49 questionnaires, et après leurs retour ,9 formulaires ont été éloigné car ils ne répondaient pas aux exigences de réponse (mal remplir le formulaire, ne pas fournir certaines informations personnelles), l'échantillon de l'étude devient 40 qui se présenté dans le tableau ci-dessous.

Tableau N°05 : présentation de l'échantillon selon la distribution et récupération du questionnaire.

	Population	Distribution	Récupéré	Eloigné	accepté
Cadre	170	25	20	03	17
Agent de maîtrise	100	15	13	02	10
Agent d'exécution	130	18	16	04	13
Total	400	58	49	09	40

D'après les informations du tableau ci-dessous, la plus grande proportion de la distribution des individus dans l'échantillon de recherche provenaient pour les cadres avec un pourcentage de 42,5%, suivis des celles

des de agents d'exécution avec un pourcentage de 32,5 % enfin avec la population qui très faibles celle des agents de maitrise avec un pourcentage de 1,42%.

Notre population est répartir en six catégories qui sont le sexe, la spécialité et l'expérience professionnelle, la catégorie socioprofessionnelle puis l'évaluation des 21 compétences d'analyse de travail de flieshman selon le **F-JAS2**.

En ce qui concerne le numéro d'échantillon préféré, Fleischmann a suggéré dans le Guide d'utilisation du questionnaire d'analyse du travail pour les compétences social et relationnel de 10à 40 experts en estimation maximum.

7- Les difficultés rencontrées :

Pendant notre recherche sur le terrain, on à rencontré plusieurs problèmes dont on peu les résumé comme suit :

- La difficulté de trouvé le lieu de l'enquête, chose qui nous empêche d'entamer la partie pratique du mémoire dans le temps nécessaire.
- La difficulté de convaincre les employés à répondre au questionnaire puisque il se fait dans le lieu et le moment de travail.
- un autre problème lors de la distribution de notre questionnaire, certains travailleurs ont répondu immédiatement à ce questionnaire et d'autres ont traîné des semaines pour le remplir.
- la perte de certains questionnaires.

Conclusion :

En guise der conclusion à ce chapitre, il est clairement que ce chapitre constitue la présentation et l'historique de l'organisme d'accueille et les étapes de la recherche sur le terrain et l'échantillonnage.

Chapitre V :
Analyse et interprétation des
résultats

1- Analyse et interprétation des résultats de l'étude :

Préambule :

Ce chapitre de notre recherche nous permettra d'analyser et d'interpréter les différentes données récoltées sur le terrain afin de répondre à notre problématique de recherche et vérifier les différentes nos hypothèses formulées.

Dans ce chapitre, nous allons procéder à la phase finale de la recherche tout en essayant de lire les différents tableaux statistiques afin de pouvoir interpréter et analyser les diverses données obtenus tout au long de notre recherche dans l'entreprise de SONELGAZ de Bejaia.

1.1- Présentation, analyse et interprétation des résultats de recherche liés à la première question :

-Quelles sont les compétences sociales et relationnelles pour un salarié de la SONELGAZ selon l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS-version 2) ?

Afin de répondre à cette question, on a extrait le rapport entre la fréquence, le pourcentage, moyenne, écart type et le rang de chaque compétence.

Le tableau suivant présente les opinions des salariés experts sur chacune de ces compétences.

Analyse et interprétation des résultats

Tableau N°06 : Réponse des salariés au questionnaire d'analyse du travail du Flieshman (F-JAS2) :

N	Compétence		L'échelle							X	S	Rang
			1	2	3	4	5	6	7			
01	amabilité	F	5	4	5	10	8	6	2	3,95	1,72	21
		%	12,5	10	12,5	25	20	15	5			
02	souplesse du comportement	F	1	3	9	8	12	1	6	4,35	1,56	14
		%	2,5	7,5	22,5	20	30	2,5	15			
03	sens de l'organisation	F	1	5	11	11	10	2	0	4,72	1,26	7
		%	2,5	12,5	27,5	27,5	25	5	0			
04	fiabilités	F	0	3	7	10	8	7	5	4,60	1,48	8
		%	0	7,5	17,5	25	20	17,5	12,5			
05	affirmations de soi	F	0	3	1	10	11	10	5	4,97	1,34	1
		%	0	7,5	2,5	25	27,5	25	12,5			
06	négociations	F	0	2	5	9	17	6	1	4,57	1,13	9
		%	0	5	12,5	22,5	42,5	15	2,5			
07	persuasions	F	1	4	4	8	10	12	1	4,55	1,47	10
		%	2,5	10	10	20	25	30	2,5			
08	sociabilités	F	2	2	8	7	10	7	4	4,45	1,60	12
		%	5	5	20	17,5	25	17,5	10			
09	Conformismes sociaux	F	0	2	6	14	8	8	2	4,50	1,26	11
		%	0	5	15	35	20	20	5			
10	intelligences des situations	F	2	2	2	8	10	13	3	4,82	1,51	5
		%	5	5	5	20	25	32,5	7,5			
11	contrôles de soi	F	1	2	10	9	12	4	2	4,22	1,35	19
		%	2,5	5	25	22,5	30	10	5			
12	confiances en soi en situation sociale	F	1	1	3	8	15	10	2	4,82	1,26	5
		%	2,5	2,5	7,5	20	37,5	25	5			
13	sens pédagogique	F	0	1	5	10	9	10	5	4,92	1,33	3
		%	0	2,5	12,5	25	22,5	25	12,5			
14	investigations verbales	F	0	2	6	7	8	11	6	4,95	1,47	2
		%	0	5	15	17,5	20	27,5	15			
15	réalisations de soi	F	3	3	5	6	17	5	1	4,25	1,50	18
		%	7,5	7,5	12,5	15	42,5	12,5	2,5			
16	ouvertures aux expériences	F	2	2	6	10	8	11	1	4,42	1,48	13
		%	5	5	15	25	20	27,5	2,5			
17	autonomie	F	1	1	2	12	11	9	4	4,85	1,33	4
		%	2,5	2,5	5	30	27,5	22,5	10			
18	persévérances	F	4	0	9	8	7	8	4	4,35	1,72	14
		%	10	0	22,5	20	17,5	20	10			

Analyse et interprétation des résultats

19	résistances au jugement prématuré	F	1	5	8	6	9	7	4	4,35	1,64	14
		%	2,5	12,5	20	20	15	22,5	17,5			
20	argumentations verbales	F	2	2	8	10	8	9	1	4,27	1,47	17
		%	5	5	20	25	20	22,5	2,5			
21	Ressort	F	3	4	9	7	8	5	4	4,10	1,72	20
		%	7,5	10	22,5	17,5	20	12,5	10			
Total		F	30	53	129	188	216	161	63	95.02	17.38	
		%	3.57	6.30	15.35	22.38	25.71	19.16	7.5			

D'après ce tableau, on constate une convergence des compétences selon les avis des experts, ce qui montre que toutes les compétences du questionnaire sont des compétences acceptées par l'échantillon d'experts.

Les compétences ont été acceptées, dont la moyenne est 3.95 ou plus. Sur cette base, toutes les compétences ont été acceptées. Ce tableau montre la moyenne du questionnaire total en 95.02.

Cette moyenne est au dessus de la moyenne arithmétique (73.5) qui veut dire qu'elle est élevée et appartient à l'intervalle acceptable, ce qui exprime l'accord des experts sur le fait que ces compétences sont nécessaires et les plus importantes pour les salariés et sont représentée d'une façon croissante successivement avec une moyenne et un écart type : amabilité (3,95 ,1,72), Ressort (4,10 ,1,72), contrôles de soi (4,22,1,35), réalisations de soi (4,25,1,50), argumentations verbales (4,27,1,47), suit au souplesse du comportement(4,35,1,56), résistances au jugement prématuré (4,35,1,64) puis la persévérances(4,35,1,72) avec une norme différente, ainsi que l'ouvertures aux expériences (4,42,1,48), sociabilités (4,45,1,60), Conformismes sociaux (4,50 ,1,26), persuasions (4,55,1,47), négociations (4,57,1,13), fiabilités (4,60,1,48), sens de l'organisation (4,60,1,48), Alors que la compétence de confiances en soi en situation sociale(4,82,1,26) et l'intelligences des situations (4,82,1,51) ont le même la même moyenne

Analyse et interprétation des résultats

mais avec un écart type différent, puis l'autonomie (4,85,1,33), sens pédagogique (4,92,1,33), investigations verbales (4,65,1,47), affirmations de soi (4,97,1,34).

Selon les résultats obtenus, on trouve que l'affirmation de soi, il obtenu le score le plus élevé avec une moyenne de 4,97 et l'écart type de 1,34, C'est une valeur élevée qui appartient au champ qui exprime l'acceptation, et c'est ce qui indique cependant, la compétence proposée est l'une des compétences sociales et relationnelles les plus importantes pour les salariés de Sonelgaz.

D'après l'analyse des données recueillies sur le terrain, nous avons constaté que la compétence est la dernière sur la liste des compétences sociales et relationnelles de toutes les compétences, avec une moyenne et un écart type de (3.95 ; 1.72). Ce classement est dû au profil exigé par le poste occupé des experts interviewés, comme le règlement intérieur de cette entreprise exige une rigueur et impartialité dans le travail, et ce qui fait des distanciations sociales et relationnelles entre les salariés. Malgré le classement de cette compétence en dernier, mais elle existe toujours, car il y a toujours humain qui relie les salariés entre eux.

1.2- Présentation, analyse et interprétation des résultats de recherche

liés à la deuxième question : nous essayons de répondre à la question de recherche suivante : Les compétences sociales et relationnelles des salariés sont-elles différentes en fonction de la variable du genre selon l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS2)?

Afin de répondre à cette question, une description des deux catégories de variables du genre a été utilisée (Homme, Femme), et les résultats montrent

Analyse et interprétation des résultats

le taux d'accord général. Ainsi que l'écart type et la moyenne arithmétique également le rang pour chacune des compétences sociales et relationnelles.

Tableau N°07 : Montre le classement des compétences relationnelles et Sociales des salaries selon Le variable du genre :

N°	Compétence	Genre							
		Femme				Homme			
		Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang	Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang
1	amabilité	3,63	1,74	51.85	18	4,0690	1,73063	58	21
2	souples du comportement	4,18	1,88	59.71	10	4,4138	1,45202	63	17
3	sens de l'organisation	4,4545	1,29334	63.57	5	4,8276	1,25553	68.85	8
4	fiabilités	4,0909	1,37510	58.42	13	4,7931	1,49712	68.42	9
5	affirmations de soi	4,5455	1,29334	64.84	3	5,1379	1,35552	73.14	2
6	négociations	3,8182	1,47093	54.42	16	4,8621	1,83342	69.42	7
7	persuasions	4,0909	1,70027	58.425	13	4,7241	1,36006	67.42	10
8	sociabilités	4,3636	1,91169	62.28	8	4,4828	1,50287	64	16
9	Conformismes sociaux	4,4545	1,50756	63.57	5	4,5172	1,18384	64.42	13
10	intelligences des situations	4,4545	1,63485	63.57	5	4,9655	1,47558	70.85	3
11	contrôles de soi	4,3636	1,80404	63.38	8	4,1724	1,16708	59.57	20
12	confiances en soi en situation sociale	4,5455	1,36848	64.857	3	4,9310	1,22273	70.42	4
13	sens pédagogique	4,9091	1,51357	70	2	4,9310	1,27982	70.42	4
14	investigations verbales	5,0000	1,54919	71.42	1	4,9310	1,46217	70.42	4
15	réalisations de soi	4,3636	1,91169	63.38	8	4,2069	1,34641	60	18
16	ouvertures aux expériences	4,1818	1,72152	59.71	11	4,5172	1,40460	64.42	13
17	autonomie	4,0000	1,34164	57.14	15	5,1724	1,19729	73.85	1
18	persévérances	3,6364	1,80404	51.85	18	4,6207	1,63475	66	12
19	résistances au jugement prématuré	3,5455	1,50756	50.57	21	4,6552	1,60970	66.42	11
20	argumentations verbales	3,6364	1,62928	51.55	18	4,5172	1,35279	64.42	13
21	Ressort	3,8182	2,04050	54.42	16	4,2069	1,61199	60	18
Total		88.09	22.07	59.92		97.66	14.86	65.98	

D'après les informations du tableau ci-dessus, il ressort que la plus part des compétences sociales et relationnelles qui composent le profil social

Analyse et interprétation des résultats

du salarié de SONELGAZ selon le questionnaire d'analyse de travail Fleischmann (F-JAS2), le taux d'accord général est élevé entre les experts interviewés, La valeur de la somme totale de la moyenne arithmétique du questionnaire a été en faveur des femmes (88,09 %), ce qui représente un pourcentage de (59,92 %) du taux d'accord générale, C'est une valeur en moyenne appartenant au domaine qui exprime l'acceptation ou l'approbation, Ces résultats expriment l'accord des experts sur le fait que ces compétences sont les plus importantes Compétences sociales et relationnelles nécessaire pour le salarié et représenté d'une manière croissante comme suit : investigations verbales, sens pédagogique , confiances en soi en situation sociale, affirmations de soi , sens de l'organisation, Conformismes sociaux, intelligences des situations ,contrôle de soi ,sociabilités ,réalisations de soi ,ouvertures aux expériences ,fiabilité ,persuasions ,autonomie, négociation , Ressort, argumentations verbales, amabilité, résistances au jugement prématuré.

Au regard de ce tableau présenté ci-dessus, on remarque que la compétence d'investigations verbales a eu un score le plus élevé chez les femmes expertes avec une moyenne arithmétique de (5,0000) et écart type (1,54919), ainsi que les valeurs de moyennes arithmétiques limitées entre (3,5455 et 5.0000), pour les hommes, la valeur moyenne du questionnaire total était (**97.66**), qui représentent un pourcentage (76,29%) de l'accord général, qui est une valeur élevée qui appartient au domaine qui exprime l'acceptation ou l'approbation (65,98), ces résultats expriment l'accord des experts interviewés sur le fait que ces compétences sont les compétences sociales et relationnelles les plus importantes et nécessaire au salariés qui représenté dans : amabilité , contrôles de soi, ressort , réalisations de soi, souplesses du comportement, sociabilités, Conformismes sociaux,

Analyse et interprétation des résultats

ouvertures aux expériences, argumentations verbales, persévérances, résistances au jugement prématuré, persuasions, fiabilités, sens de l'organisation, négociations, investigations verbales, sens pédagogique, confiances en soi en situation sociale, intelligences des situations, affirmations de soi, autonomie.

Au regard de ce tableau présenté ci-dessus, on remarque que la compétence d'autonomie a eu un score le plus élevé avec une moyenne arithmétique de (5,1724) et écart type (1,19729).

Ce résultat peut s'expliquer par le fait que toutes les catégories de la variable genre (Homme, Femme) des experts ne diffèrent pas dans leurs opinions sur les compétences sociales et relationnelles requises pour un salarié au sein de l'entreprise, comme il montre aussi que le niveau des relations humaines en milieu du travail est moyen et qu'il n'y a pas de différences parmi les moyennes des réponses des individus de l'échantillon d'étude en raison des variables de sexe.

L'étude a révélé que les salariés de genre masculin ont tendance à utiliser davantage les compétences argumentations verbales que les salariés de genre féminin, car la communication en milieu professionnel obéit à un certain nombre de règles et de codes que la femme peut pas l'appliquer dans le milieu de travail, en vue aussi que les hommes sont plus sociable que les femmes, plus de chances de démontrer leurs capacités et leurs compétences Social, alors que le rôle des femmes est limité aux femmes qualifiées, se classement montre aussi que les deux genres négocient différemment, les hommes ce négocient plus que les femmes puisque l'homme négocie avec fermeté, et les femmes se montrent plus réfractaires que les hommes à le faire et réclament souvent moins, on remarque aussi que les femmes sont

Analyse et interprétation des résultats

plus la compétence de contrôle de soi ,sa s'exprime que elles sont sage à gérer des situations complexe dans le milieu professionnelle.

1.3- Présentation, analyse et interprétation des résultats de recherche

liés à la troisième question : Les compétences sociales et relationnelles des salariés sont-elles différentes en fonction de la variable du l'expérience professionnelle selon l'échelle d'analyse du travail de Fleishman (F-JAS 2) ?

Tableau N° 08 : Montre le classement des compétences relationnelles et sociales des salariés selon le variable de l'expérience professionnelle :

N°	Compétence	Expérience professionnelle							
		10 à 20 ans				20 ans et plus			
		Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang	Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang
1	amabilité	4,2963	1,5396	61,37	16	3,2308	1,9215	46,15	21
2	souplesse du comportement	4,4074	1,5002	62,96	15	4,2308	1,7394	60,43	16
3	sens de l'organisation	4,8519	1,2620	69,31	5	4,4615	1,2659	63,73	10
4	fiabilités	4,7037	1,4092	67,19	9	4,3846	1,6602	62,63	11
5	affirmations de soi	5,1481	1,2620	73,54	1	4,6154	1,5021	65,93	4
6	négociations	4,6667	1,0377	66,66	10	4,3846	1,3253	62,64	11
7	persuasions	4,7407	1,4569	67,72	8	4,1538	1,4632	59,34	18
8	sociabilités	4,6296	1,4974	66,14	11	4,0769	1,8010	58,24	20
9	Conformismes sociaux	4,5556	1,2195	65,08	12	4,3846	1,3868	62,64	11
10	intelligences des situations	4,9259	1,6155	70,37	4	4,6154	1,3253	65,93	4
11	contrôles de soi	4,0370	1,2242	57,67	20	4,6154	1,5566	65,93	4
12	confiances en soi en situation sociale	4,8519	1,2620	69,31	5	4,7692	1,3009	68,13	2
13	sens pédagogique	5,0741	1,1410	72,49	3	4,6154	1,9902	65,93	4
14	Investigations verbales	5,1111	1,2506	73,01	2	4,6154	1,8502	65,93	4
15	réalisations de soi	4,2593	1,4830	60,85	17	4,2308	1,5892	60,44	16
16	ouvertures aux expériences	4,4444	1,3960	63,49	13	4,3846	1,7097	62,64	11
17	autonomie	4,8519	1,0267	69,31	5	4,8482	1,8640	69,26	1
18	persévérances	4,2593	1,7452	60,85	17	4,5385	1,7134	64,83	9
19	résistances au jugement prématuré	4,4444	1,6251	63,49	13	4,1538	1,7246	59,34	18
20	argumentations verbales	4,0741	1,5172	58,20	19	4,6923	1,3156	67,03	3
21	Ressort	4,0000	1,6641	57,14	21	4,3077	1,8879	61,54	15
Total		96,3333	14,8970	65,53		92,3077	22,1223	62,79	

Analyse et interprétation des résultats

Le tableau ci-dessous présente les résultats suivants, moyenne arithmétique, écart type tout d'accord générale, le rang de chaque compétence chez les salariés experts (10 à 20 ans) avec un total d'accord générale de(65,53) et (20ans et plus) avec un total d'accord générale (62,79).

Dans la position d'un salarié avec 10 à 20 ans d'expérience, la valeur moyenne arithmétique de la somme de questionnaire total (96,3333), qui représente un pourcentage (65,53%) de l'accord général, c'est une valeur élevée appartenant au domaine qui exprime l'acceptation ou l'approbation, ces résultats expriment l'accord des experts que ces compétences ce sont les compétences sociales et relationnelles les plus importantes nécessaires pour un salarié, Ces compétences sont présentée d'une manière croissante comme suit : affirmations de soi , investigations verbales , sens pédagogique , intelligences des situations , sens de l'organisation , autonomie , confiances en soi en situation sociale , persuasions , fiabilités , négociations , sociabilités, Conformismes sociaux , ouvertures aux expériences , résistances au jugement prématuré, souplesses du comportement , amabilité, réalisations de soi, persévérances affirmations de soi , argumentations verbales , contrôles de soi, ressort.

Comme il s'avère d'après le tableau ci-dessous, la compétence d'affirmation de soi a obtenu le pourcentage le plus élevé de moyenne arithmétique (5,1481) et un écart type (1,2620) chez les salariés expérimenté de 10 à 20 ans, et la moyenne arithmétique chez les salariés qui ont d'expérience plus de 20 ans est (4,6154) avec écart type (1,5021) ,cette différence évidente entre ces compétences dans l'entreprise de SONELGAZ exprime que cette catégorie elle abord plus les relations sociales et la communication en entreprise avec une manière affirmatif, calme et positive, sans être agressif puisque elles ont adaptés au règlement de l'entreprise ,et

Analyse et interprétation des résultats

pour la catégorie 20 ans et plus la compétence est élevée avec une moyenne arithmétique (4,1377) et écart type de (1,8879) qui s'explique que la catégorie 20 et plus est la plus dominante et flexible puisque s'adapte facilement au hiérarchie et au règlement de SONELGAZ.

Ce résultat peut s'expliquer par le fait que toutes les catégories de la variable d'expérience professionnelle des salariés experts ne diffèrent pas en leurs opinions sur les compétences sociales et relationnelles requises pour un le salarié.

L'étude a révélé que les salariés qui ont une expérience professionnelle de (10 à 20ans) ont tendance à utiliser davantage les compétences de sens de l'organisation que les salariés de (20 ans et plus), car, dans cette catégorie le salarié sera apte à planifier son travail, et à prendre les moyens adéquats pour exécuter ça tache dans les délais requis afin d'atteindre les objectifs fixés, en vue aussi que la compétence d'argumentation verbale chez les salariés expérimenté du (20 à plus) est plus que les salariés expérimenté (10 ans à 20), et ça peut s'expliquer par le fait que les ancien salariées s'habituer au règlement de l'organisation ainsi que au question répéter et poser ,d'après se classements de compétence on remarque que la compétences d'amabilité existe beaucoup plus chez les salariés qui ont des expériences de (10à 20) puisque cette catégorie revient au salarié débutent qui crient un climat favorable afin de le rendre aimable au sein de l'organisation

De ce qui précède, il est clair que l'ordre des compétences sociales et relationnelles diffèrait d'un rang à l'autre, et c'est revenez sur les caractéristiques, les intérêts et la nature de chaque étape, car le salarié est au début de sa vie professionnelle il a des tendances et des ambitions plus grandes que le salarié qui en est aux dernières étapes (retraiter) .

Analyse et interprétation des résultats

1.4- Présentation, analyse et interprétation des résultats de recherche liés à la quatrième question.

Tableau N°09 : Montre le classement des compétences relationnelles et sociale selon le variable du la spécialité:

N	Compétence	Spécialité											
		Technique				Economie				lettres			
		Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang	Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang	Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang
1	amabilité	4,1739	1,5271	59,63	19	4,600	1,713	65,71	12	4,0000	1,7321	57,14	1
2	souplesse du comportement	4,6522	1,5258	66,46	11	4,900	1,287	70	6	4,3333	1,3094	61,90	12
3	sens de l'organisation	4,7391	1,4528	67,70	8	4,900	1,197	70	6	5,0000	1,0000	71,43	5
4	fiabilités	4,8696	1,3917	67,70	7	4,800	1,398	68,57	8	4,6667	1,0817	66,67	9
5	affirmations de soi	5,0870	1,1644	72,67	1	4,300	1,636	61,42	17	5,3333	1,1547	76,19	3
6	négociations	4,6087	1,0331	65,84	14	4,700	1,252	67,14	10	5,3333	1,5275	76,19	3
7	persuasions	4,6522	1,3007	66,46	11	4,700	1,252	67,14	10	4,0000	1,7321	57,14	16
8	sociabilités	4,6957	1,5502	67,08	10	5,000	1,247	71,43	5	4,3333	2,3094	61,90	12
9	Conformismes sociaux	4,4348	1,2368	63,35	16	4,600	1,578	65,71	12	4,3333	2,3094	61,90	12
10	intelligences des situations	4,9130	1,5348	70,18	5	5,200	1,135	74,28	3	5,0000	1,0000	71,43	5
11	contrôles de soi	4,0435	1,2239	57,76	20	4,200	1,033	60	18	4,6667	0,5774	66,67	9
12	confiances en soi en situation sociale	4,9565	1,0651	70,81	4	5,200	0,919	74,28	3	4,6667	0,5774	66,67	9
13	sens pédagogique	5,0435	1,1473	72,05	3	5,300	1,252	75,71	1	5,6667	0,5774	80,95	1
14	investigations verbales	5,0870	1,4114	72,67	1	5,300	1,567	75,71	1	5,6667	0,5774	80,95	1
15	réalisations de soi	4,3478	1,4650	62,11	17	4,200	1,229	60	18	4,3333	1,1547	61,90	12
16	ouvertures aux expériences	4,6522	1,3007	66,46	11	4,400	1,265	62,86	16	4,0000	2,0000	57,14	16
17	autonomie	4,9130	1,2761	70,18	5	4,800	1,398	68,57	8	5,0000	1,0000	71,43	5
18	persévérances	4,3478	1,5553	62,11	17	4,200	1,229	17,56	18	3,6667	2,5166	52,38	19
19	résistances au jugement prématuré	4,7391	1,5141	63,70	8	4,600	1,578	65,71	12	3,6667	1,1547	52,38	19
20	argumentation verbales	3,9565	1,4295	56,52	21	4,500	1,434	64,28	15	5,0000	1,0000	71,43	5
21	Ressort	4,5217	1,6200	64,59	15	4,000	1,563	57,14	21	3,6667	2,3094	52,38	19
Total		97,4348	14,9327	66,28		99,400	17,0204	67,62		96,3333	22,5019	65,53	

Analyse et interprétation des résultats

Le tableau ci –dissous montre et décrit des catégories de variable de spécialisation (Technique, Economie, Lettre), et les résultats contenus dans le tableau suivant montre le taux d'accord général ainsi que l'écart type et la moyenne arithmétique, le rang pour chacune des compétences sociales et relationnelles, qui ont spécialisé dans les spécialités suivantes (Technique, Economie, Lettre).

le taux d'accord général est élevé entre les experts interviewés, La valeur de la somme totale de la moyenne arithmétique du questionnaire a été en faveur des technique (97,4348 %), ce qui représente un pourcentage de (66,28%) du taux d'accord générale, C'est une valeur en moyenne appartenant au domaine qui exprime l'acceptation ou l'approbation, Ces résultats expriment l'accord des experts sur le fait que ces compétences sont les plus importantes Compétences sociales et relationnelles nécessaire pour le salarié et représenté d'une manière croissante comme suit : investigations verbales , affirmations de soi, sens pédagogique , confiances en soi en situation sociale, intelligences des situations , autonomie , fiabilités, sens de l'organisation , résistances au jugement prématuré , sociabilités , persuasions , souplesses du comportement , ouvertures aux expériences , négociations , ressort , Conformismes sociaux , réalisations de soi , persévérances , amabilité , contrôles de soi, argumentations verbales .

Au regard de ce tableau présenté ci-dessus, on remarque que la compétence d'investigations verbales a eu un score le plus élevé chez les technique expertes avec une moyenne arithmétique de (97,4348) et écart type (14,9327), ainsi que les valeurs de moyennes arithmétiques limitées entre (3,9565et 5,0870).

Quant à la spécialisation de l'économie, elle a atteint un taux d'accord général (67,62), avec une moyenne arithmétique (99,400), ces

Analyse et interprétation des résultats

résultats expriment l'accord des experts interviewés sur le fait que ces compétences sont les compétences sociales et relationnelles les plus importantes et nécessaire au salariés qui représenté dans : sens pédagogique, investigations verbales ,intelligences des situations , confiances en soi en situation sociale , , sens de l'organisation , souplesses du comportement , autonomie, fiabilités, persuasions, négociations, sociabilités, Conformismes sociaux ,amabilité, résistances au jugement prématuré, argumentations verbales, ouvertures aux expériences, affirmations de soi, contrôles de soi, réalisations de soi, persévérances, ressort .

D'après ces résultats on constat que la compétence de sens pédagogique a eu un score le plus élevé pour les expertes spécialisé en économie avec un écart type (17,0204) et une moyenne arithmétique de (99,400) qui est limitées entre (4,5217et 5,0870).

Selon la spécialité lettre la plus part des compétences sociales et relationnelles présenté d'après questionnaire d'analyse de travail Fleischmann (F-JAS2), on constat un taux d'accord général élevé entre les experts interviewés, La valeur de la somme totale de la moyenne arithmétique du questionnaire a été en faveur des lettres (96,3333), ce qui représente un pourcentage de (65,53%) du taux d'accord générale, C'est une valeur en moyenne appartenant au domaine qui exprime l'acceptation ou l'approbation, Ces résultats expriment l'accord des experts sur le fait que ces compétences sont les plus importantes Compétences sociales et relationnelles nécessaire pour le salarié et représenté d'une manière croissante comme suit : amabilité ,sens pédagogique, investigations verbales, affirmations de soi, sens de l'organisation ,négociation, autonomie , argumentations verbales intelligences des situations , résistances au jugement prématuré , persuasions, confiances en soi en situation sociale

Analyse et interprétation des résultats

,fiabilité , contrôle de soi , réalisations de soi, Conformismes sociaux, sociabilités , ouvertures aux expériences , Ressort.

Ce résultat peut s'expliquer par le fait que toutes les catégories de la variable de spécialisation (technique, lettre, économie) proviennent de salariés experts, Ils sont différent dans leurs opinions sur les compétences sociales et relationnelles dont un salarié a besoin.

Cette étude montrée que les salariés de la spécialisation technique ont tendance à utiliser davantage la compétence d'amabilité que l'autre spécialité (technologie, lettre), car la il le besoin dans leur demain , en vue aussi que les lettre sont plus utilisent de compétence d'affirmation de soi que les technique et l'économie, puisque cette spécialisation s'intéresse sur l'acquisition de nouvelles compétences communicationnelles , se classement montre aussi que la compétence de négociation est la plus dominante chez les économistes puisque des nombrent salariées ont opté afin que de négocier les opérations commerciales, , on remarque aussi que les technique ont plus la compétence d'argumentation verbale , se que exprime que cette spécialité elles est caractérisée par l'échange verbal .

Ces résultats ont montré que le succès de la construction des relations sociales dans les l'entreprise de SONELGAZ conduisent à construire des relations distinguées dans la coopération, l'acceptation et la confiance soi et les autres, l'engagement et la satisfaction, et que le succès dans l'organisation de ces relations sociales est négativement lié aux variables spécialisation.

De ce qui précède, il est clair que l'ordre des compétences sociales et relationnelles différerait d'une spécialité à l'autre.

Revenir sur les caractéristiques, les intérêts et la nature de chaque spécialisation, c'est ce qui a fait se concentrer certaines spécialisations et de

Analyse et interprétation des résultats

manière significative sur certaines compétences telles que : amabilité négociation, argumentation verbale et négligé certains des autres.

1.5- Présentation, analyse et interprétation des résultats de recherche liés à la cinquième question.

Tableau N°10: Montre le classement des compétences relationnelles et sociale selon le variable du la catégorie socioprofessionnelle :

N	Compétence	Catégorie socioprofessionnelle											
		Cadre				Agent de maîtrise				Agent d'exécution			
		Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang	Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang	Moyenne	Écart type	Taux d'accord générale	Rang
1	amabilité	4,1176	1,7636	58,82	20	4,0385	1,8435	57,69	21	3,2308	1,5359	46,15	1
2	souplesse du comportement	4,5882	1,5435	65,54	15	4,4231	1,5537	63,19	18	3,6154	1,6093	64	18
3	sens de l'organisation	5,1765	1,1311	73,95	2	4,7692	1,4229	68,13	8	4,0000	1,2247	14	14
4	fiabilités	4,6471	1,6561	66,39	12	4,5385	1,3923	64,83	13	4,3846	1,3868	62,64	6
5	affirmations de soi	5,2353	0,9701	74,79	1	5,1538	1,4055	73,62	1	4,3846	1,4456	62,64	6
6	négociations	4,5882	1,0037	65,54	15	4,6154	1,1341	65,93	10	4,4615	1,2659	63,73	3
7	persuasions	5,1176	1,2187	73,11	3	4,5385	1,2722	64,83	13	3,6923	1,6013	52,75	17
8	sociabilités	4,8235	1,6292	68,91	9	4,8846	1,6082	69,78	7	3,5385	1,5064	50,55	19
9	Conformismes sociaux	4,8235	1,0146	68,91	9	4,5769	1,2385	65,38	11	4,0000	1,2247	14	14
10	intelligences des situations	5,0000	1,1726	71,43	7	5,0385	1,1129	71,98	3	4,3077	2,0569	54	7
11	contrôles de soi	4,1765	1,2862	59,66	18	4,2308	1,1066	60,44	20	4,3077	1,7022	59	7
12	confiances en soi en situation sociale	5,1176	1,1114	73,11	3	5,1538	1,1204	73,62	1	4,1538	1,4632	59,34	12
13	sens pédagogique	5,0000	1,1180	71,43	7	4,9615	1,3411	70,73	6	4,5385	1,6132	64,83	2
14	investigations verbales	5,1176	1,3173	73,11	3	5,0385	1,5357	71,98	3	4,4615	1,5607	63,73	3
15	réalisations de soi	4,6471	1,4975	66,39	12	4,6538	1,2944	66,48	9	3,7692	1,6408	53,84	16
16	ouvertures aux expériences	4,5882	1,3720	66,39	15	4,5385	1,5551	64,83	13	4,2308	1,8328	60,44	10
17	autonomie	5,0588	1,0290	72,27	6	5,0000	1,4142	71,43	5	4,6154	1,6602	65,93	1
18	persévérances	4,6471	1,6179	66,39	12	4,5769	1,5277	65,38	11	4,0769	2,1780	58,24	13
19	résistances au jugement prématuré	4,1176	1,5765	58,82	20	4,3846	1,7223	62,64	19	4,4615	1,8536	63,73	3
20	argumentation verbales	4,1765	1,4246	83,53	18	4,4615	1,2722	63,73	17	4,2308	1,6408	60,44	10
21	Ressort	4,7059	1,4476	67,23	11	4,5000	1,5033	64,28	16	3,3846	1,9807	48,35	20
Total		99,4706	12,6990	67,67		98,0769	18,1459	66,72		85,8462	20,3586	58,40	

Analyse et interprétation des résultats

Le tableau ci-dessous présente les résultats suivants : le taux d'accord général et l'écart type, la moyenne arithmétique puis le rang de chaque compétences selon leur classement (élevé, faible) dans la catégorie socioprofessionnelle qui contient : cadre, agent de maîtrise, agent d'exécution

La valeur de la moyenne arithmétique générale de la somme totale du questionnaire au rang de salarié catégorie en cadre était de (99,4706), ce qui représente un pourcentage de (67,67%) de taux d'accord général, qui est une valeur élevée elle appartient au domaine qui exprime l'acceptation ou l'approbation. Ces résultats expriment l'accord des experts que ces compétences sont les compétences sociales et relationnelles les plus importantes et nécessaires au salarié, qui sont classé d'une manière croissante comme suit : affirmations de soi, sens de l'organisation , ,persuasions , investigations verbales , confiances en soi en situation sociale , autonomie , sens pédagogique , intelligences des situations , Conformismes sociaux, sociabilités, ressort , réalisations de soi , persévérances , fiabilités, souplesses du comportement, négociations , ouvertures aux expériences, argumentations verbales , contrôles de soi , amabilité , résistances au jugement prématuré.

D'après ce tableau il est constaté que la compétence de sens d'organisation a obtenu le pourcentage le plus élevé de taux d'accord générale (Parmi les experts de cadre, où le pourcentage atteint (73,95%), et la moyenne arithmétique s'élevait à (5,1765), pour l'agent de maîtrise le taux d'accord général estime un pourcentage de (68,13%) avec un moyenne arithmétique de (98,0769), puis l'agent d'exécution par l'accord général de (57,14%), et un moyenne arithmétique (4,000)

Comme on peut le voir sur ce tableau qu'il y a convergence dans les moyennes arithmétiques des première (cadre) et deuxième (agent de maîtrise) catégories, tandis que il est à noter qu'elle diffère de la dernière catégorie (agent d'exécution), car il s'avère que la valeur de l'écart type de la catégorie des agents de maîtrise a été supérieur à l'écart type du reste des catégories.

D'après cette étude on constate que les salariés de la catégorie socioprofessionnelle (cadre) ont tendance à utiliser davantage la compétence de persuasions que l'autre catégorie socioprofessionnelle (agent de maîtrise ,agent d'exécution), puisque les cadres dans une organisation se considèrent comme leaders orientent et influencent sur les autres membres , la compétence de la négociation est dominante avec une valeur élevé chez les agent de maîtrise ,puisque ces lui le sens de l'équipe et la majorité se prendre en considération à ses conseils et idée, comme en vue aussi l'apparition de compétence du sens de l'organisation avec une valeur élevé ,qui veut dire que cette catégorie s'intéresse mieux à la planification afin que d'exécuter leur tache dans leur organisation

De ce qui précède, il est clair que l'ordre des compétences sociales et relationnelles différerait d'une catégorie à l'autre puisque chaque un a son utilisation aussi intérêt dans l'entreprise.

2- discussion des hypothèses :

2.1- Discussion de la première hypothèse :

D'après l'étude de terrain menée auprès de la Sonelgaz Cité Tobbal-Bejaia portant sur les compétences sociales et relationnelles des salariées selon le (F-JAS2) et suite à l'analyse des données collectées, et plus précisément les résultats obtenus durant l'interprétation de cette hypothèse qui est :

-les items du test de compétences sociales et relationnelles constituent une structure globale multiple chez les salariés

Par le biais de ces présentes analyses on déduit que toutes les compétences du questionnaire sont acceptées, ainsi que nos résultats de tableaux (05) le démontrent comme suit :

- la moyenne du questionnaire total en 95.02 et la moyenne arithmétique (73.5) qui veut dire qu'elle est élevée et appartient à l'intervalle acceptable, ce qui exprime l'accord des experts sur le fait que ces items du test de compétences constituent une structure globale multiple chez les salariés
Cependant notre première hypothèse portant sur :

Les items du test de compétences sociales et relationnelles constituent une structure globale multiple chez les salariés est confirmé par l'analyse et l'interprétation de ces deux tableaux cités ci-dessus.

2.2- Discussion de la deuxième hypothèse :

Concernant la synthèse de notre deuxième hypothèse dont l'énoncé est «Les compétences relationnelles et sociales des salariés changent en fonction de la variable du genre (Homme, Femme) », se réfère aux résultats de l'analyse des différentes variables qui indiquent selon le tableau (07) que :

- Il existe des échantillons de compétences sociales et relationnelles et attribués au genre.

Ce résultat peut s'expliquer par le fait que toutes les catégories de la variable genre des salariés experts ne diffèrent pas dans leurs opinions sur les compétences sociales et relationnelles requises pour un salarié au sein de SONELGAZ.

A cet effet et d'après ces résultats, il reste à signaler que cette hypothèse est confirmée.

2.3- Discussion de la troisième hypothèse :

D'après les résultats recueillis de notre analyse des données sur notre troisième hypothèse, à savoir :

Les compétences relationnelles et sociales des salariés changent en fonction de la variable de l'expérience professionnelle.

Il n'y a pas de différences dans les réponses de l'échantillon de recherche dans les compétences sociales et relationnelles en fonction de la variable de l'expérience professionnelle.

De ce qui précède, il est clair que le classement des compétences sociales et relationnelles diffère d'un rang à l'autre, et c'est dû aux caractéristiques, aux intérêts et à la nature de chaque étape de sa vie professionnelle.

Ce résultat peut s'expliquer par le fait que toutes les catégories d'années d'expérience des salariés experts ne diffèrent pas en leurs opinions sur les compétences sociales et relationnelles requises pour les salariés de SONELGAZ.

Suite aux résultats obtenus, notre troisième hypothèse est confirmée sur les compétences relationnelles et sociales des salariés qui changent en fonction de la variable des catégories socioprofessionnelles.

2.4- Discussion de la quatrième hypothèse :

Afin de vérifier la quatrième hypothèse qui consiste sur:

les compétences relationnelles et sociales des salariés changent en fonction de la variable de la spécialité.

D'après les résultats du tableau ci-dessous, on constate que la convergence du nombre d'individus dans les groupes d'échantillons selon la spécialisation (technique, économie, lettre), alors que l'économie se spécialise dans le plus grand nombre d'échantillon, il montre également qu'il y a convergence dans les moyennes arithmétiques et l'écart type.

Ce résultat peut s'expliquer par le fait que toutes les catégories de la variable de spécialisation proviennent de salarié experts, ils diffèrent dans leurs opinions sur les compétences sociales et relationnelles nécessaire à un Salarié au sein de SONELGAZ.

Dans ce cas on constate que les résultats de notre recherche confirment nos hypothèses.

2.5- Discussion de la cinquième hypothèse :

IL s'avère que la cinquième hypothèse de notre recherche qui est «Les compétences relationnelles et sociales des salariés changent en fonction de la variable du catégorie socioprofessionnelle » s'est confirmée.

Ce résultat peut s'expliquer par le fait que toutes les catégories de la variable du la catégorie socioprofessionnelle des salariés experts ne diffèrent pas par leurs opinions sur les compétences sociales et relationnelles nécessaire à un salarié au sein de SONELGAZ.

A cet effet, et en référant aussi à notre revue de littérature effectuée, nous déduisons que il y a convergence du nombre d'individus dans les groupes d'échantillons selon la catégorie socioprofessionnelle (cadre, agent de maîtrise, agent d'exécution), alors que les cadres se spécialise dans le plus grand nombre d'échantillon avec une moyenne (99,4706), Il montre également qu'il y a convergence dans les moyennes arithmétiques et l'écart type de compétence entre chaque catégorie.

Dans ce cas on constate que les résultats de notre recherche confirment nos hypothèses.

Conclusion

Conclusion :

Au terme de notre recherche effectuée au sein de l'entreprise de SONELGAZ Cité Tobbal - Bejaia qui porte sur «les compétences sociales et relationnelles des salariés selon le (F-JAS2) », et grâce aux acquis théoriques, et aux données recueillies, on a constaté que ces compétences sont multiples et se différencient selon leur rôle ainsi que leur mode d'utilisation dans le demain du travail.

Dans notre travail, nous nous sommes intéressées à la compétence la plus dominante (élevé, faible) comme un indicateur majeur de l'entreprise, Malgré son importance, qui ne peut être niée, son importance change en fonction de plusieurs variables, dont : Genre, catégorie socioprofessionnelle, la spécialisation, et l'expérience professionnelle.

Par conséquent, il est devenu nécessaire pour le salarié de fournir ces compétences en lui, comme une nécessité qui lui est imposée par la nature de poste, la nature des tâches et les rôles qu'il exerce.

En guise de conclusion, les compétences sociales et relationnelles au sein de SONELGAZ sont une nécessité humaine, éducative et administrative, ce qui conduira inévitablement à la création d'un climat psychologique et éducatif pour les travailleurs, ce qui contribuera à augmenter le désir de travailler en groupe et de résoudre leurs problèmes tous ensemble.

Bibliographie

Liste Bibliographique :

1-Äyväri A. and-Rosnay (de), J. (1975). Le microscope: vers une vision globale. Paris: Seuil

Moller K (2008) "Understanding relational and network capabilities - a critical review" 24th IMP-conference in Uppsala, Sweden.

2- Al-Maghazi, Ibraheem Muhammad (2004), La compétence sociale et sa relation avec la réussite scolaire chez les étudiants du Collège d'éducation, D Psychological Studies, Le Caire.

3-Besson, D et al, (2003), « Discours sur les compétences organisationnelles et individuelles », Revue Française de Gestion, Vol29, n° 145, juillet-août, p69-91

4-CLAUDE Levy-Leroyer, la gestion des compétences, les démarches essentielles pour la compétitivité des entreprises, Ayrolle, paris, 2009.

5--Combs, M. L., & Slaby, D. A. (1977). Social skills training with children. In B. B. Lahey & A. E. Kazdin (Eds.), Advances in Clinical Child Psychology: Vol 1. New -York: Plenum Press

6-Deglaine, J., et François, R., (2001), « La gestion par les compétences : accélérateur du projet stratégique de l'entreprise et du développement personnel », Les Cahiers du Management Technologique, Vol.11, n° 3, septembre-décembre, p7-28

7- Dietrich A. Compétence et performance : entre concepts et pratiques de gestion. Educ Permanente 1999;3(140).

8- Defélix C, Oiry E. Nouveaux regards sur la gestion des compétences. Paris: Vuibert; 2006.

9- Durand, T. (2006). L'alchimie de la compétence. Revue Française de Gestion, 32, 261-292.

- 10-** Epstein D., Hundert E., Defining and Assessing Professional Competence. JAMA. 2002;287(2):226- 235
- 11-** Fleishman, E. A., & Reilly, M. E. (1992), Handbook of human abilities: Definitions, measurements, and job task requirements. Bethesda, MD: Management Research Institute.
- 12-** Guide des aptitudes humaines, EA-Fleishman et M-E.Reilly traduction et adaptation françaises .Daniel Chartier. Paris .ECPA, 1995.
- 13-**GUITTET André, développer les compétences par une ingénierie de la Formation, 2ème, ESF éditeur, paris, 1998.
- 14-**Gilbert, P. et Parlier, M. (1992). La compétence : du « mot valise » au concept opératoire. Actualité de La Formation Permanente, 116, 11–18
- 15-** Greenspan, S.I. (1981). Psychopathology and adaptation in infancy and early childhood. New York: International University Press
- 16--**KANE, M.T. (1992). « The assessment of clinical competence », Evaluation and the Health Professions, 15, p. 163-182.
- 17-** LETHIELLEUX Laëtitia, l'essentiel de la gestion des ressources humaines, édition GUAINO, 2012, P17.
- 18-**Libet, J., & Lewinsohn, P. M. (1973). The concept of social skill with special references to the behavior of depressed persons. Journal of
- 19-**Le Boterf, G., (1997), « Construire la compétence collective de l'entreprise », Gestion, Vol.22, n° 3, automne, p 82-85
- 20-** Le Job analysis survey de Fleishman : procédures de traduction d'adaptation français, Daniel Chartier et Claude Levy –Leboyer, dans les techniques psychologiques d'évaluations des personnes (p.247-251) sous la direction de Michel Huteau, Issy –les Molineaux : EAP « Etablissements des applications psychotechniques »,1994)

- 21-**Le Boterf, G. (1999). Compétence et navigation professionnelle. Paris, Éditions d'Organisation.
- 22-**Medef (1998), « Objectif compétences », Journées Internationales de la Formation, Tome 2, p. 68.
- 23-**MACE Gordon, guide d'élaboration d'un projet de recherche, 2^{ème} édition, Québec, Canada, 1988, P35.
- 24-** McFall, Richard (1982), A Review and Report Mulation of the Concept of Social Skills, Behavior Assessment, vol 04, PP 1- 33
- 25-** Moataz, Syed Abdullah, (2002), Recherche en psychologie sociale et de la personnalité, Dar Gharib, Le Caire
- 26-**McFall, Richard (1982), A Review and Report Mulation of the Concept of Social Skills, Behavior Assessment, vol 04, PP 1- 33
- 27-** Peyré, P. (2000). Compétences sociales et relations à autrui: une approche complexe. Paris: L'Harmattan
- 28-** Pauget B., and Cabrol M. "The role of relational competence in the health care sector", Scientific Bulletin, 2013, 12 (2), p.95-103.
- 29-**Persais, E., (2004), « L'excellence durable : Vers une intégration des parties prenantes », La revue des Sciences de gestion, direction et gestion des entreprises, n° 205, janvier-février, page 5.
- 30-** PERSAIS E., (2001), « Le caractère stratégique des compétences relationnelles : une approche conceptuelle », Communication, X^{ème} Conférence AIMS, Québec.
- 31-** Pauget B., and Cabrol M. "The role of relational competence in the health care sector", Scientific Bulletin, 2013, 12 (2), p.95-103.
- 32-**Riggio, R. al, (1990). Social and Self-Esteem, J.of personality and individual differences, vol. 11(8).

33- Riggio, R. al, (1990). Social and Self-Esteem, J.of personality and individual differences, vol. 11(8).

34-Rosnay (de), J. (1975). Le microscope: vers une vision globale. Paris: Seuil

35- Talavera, E. R. et Perez-Gonzalez, J. C. (2007). Formation en compétences socioémotionnelles à travers les pratiques en entreprise. Revue Européenne de Formation Professionnelle, 40, 92–112.

36- Taxonomies of human performance -the description of human tasks.EA.Fleishman, MK.Quaintance, New York: Academic press, 1984.

37- Weinstein, E. A. (1969). The development of interpersonal competence. In D. A. Goslin (Ed.). Handbook of socialisation theory and research. Chicago: Rand McNally.

38-Walker, R. E., & Foley, J. M. (1973). Social Intelligence: Its history and measurement. Psychological Reports, 33, 451 -459.
Consulting and Clinical Psychology, 40, 304 -312.

39-WEISS Dimitri et autres. (1992), « La gestion des compétences. Au-delà des discours et des outils, un guide pour l'action des DRH » Personnel n° 330, P 342, 34.

40- ZARIFIAN P., 1990, La nouvelle productivité', L'Harmattan.

41- Zarifian, Philippe. 2005. Compétences et stratégies d'entreprise. Paris : Éditions Liaisons.

Annexe

Annexe :

Version Finale du questionnaire d'analyse de poste de Flieshman F-JAS2

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministre de l'enseignement et de la recherche scientifique
Université Abderahmane Mira Bejaia

L'entreprise du SONELGAZ

Le Questionnaire

Dans le cadre de préparation pour le mémoire de fin de cycle qui s'intitule du thème : les compétences relationnelles et sociales des salariés selon le F-JAS2, nous vous prions de répondre à l'intégralité des questions de ce questionnaire

Les données personnelles :

Genre : Femme Homme

Catégorie socioprofessionnelle :.....

Spécialité :.....

L'expérience professionnelle :.....

Analyse de poste de Flieshman

(F-JAS2)

Feuille de cotation

Le Nom de poste, de la tâche ou de
l'élément :.....
.....
Numéro de poste :.....
NOM de l'expert (Facultatif) :.....
DATE :.....

Questionnaire d'analyse de poste de fleshman (F-JAS2)

Dans le cadre de préparation du mémoire de fin de cycle, nous vous prions de répondre à l'intégralité des questions de ce questionnaire.

Le thème : les compétences relationnelles et sociales des salariés selon le F-JAS2

Les questions ci-dessous concernent l'évaluation de vos compétences sociales et relationnelles qui convient à votre poste :

Les 21 Compétences selon Flieshman (F-JAS)	EVALUATION						
	1	2	3	4	5	6	7
1 amabilité							
2 souplesses du comportement							
3 sens de l'organisation							
4 fiabilités							
5 affirmations de soi							
6 négociations							
7 persuasions							
8 sociabilités							
9 conformismes sociaux							
10 intelligences des situations							
11 contrôles de soi							
12 confiances en soi en situation sociale							
13 sens pédagogique							
14 investigations verbales							
15 réalisations de soi							
16 ouvertures aux expériences							
17 autonomie							
18 persévérances							
19 résistances au jugement prématuré							
20 argumentations verbales							
21 ressorts							