

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

MEMOIRE DE FIN CYCLE

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

Option : sociologie du travail et des ressources humaines

Thème:

**Le rôle de syndicat dans la gestion des
conflits**

Cas pratique : l'entreprise SONATRACH de Bejaia

Réalisé par :

-BOUMEZOUED Noria

-HARROUNI Radia

Encadré par :

-M : MATI Ali

Année Universitaire

2013-2014

Remerciement

Avant tous nous tenons à remercier le bon Dieu de nous avoir guidé vers les chemins de savoir et nous a aidé à accomplir notre étude, par le courage, la patience et la santé qui nous ont été utiles tout au long de notre parcours.

Nous tenons à remercier notre encadreur M^r MATI Ali pour son aide et ses précieux conseils.

Nos remerciements s'adressent aussi à M^r MADI KARIM notre encadreur au sein de l'organisme qui nous a aidé durant la période de stage, et à tous les membres des salarés de SONATRACH pour leurs aide à réaliser notre questionnaires.

Finalement, il nous est particulièrement agréable d'exprimer ici notre reconnaissance envers tous ceux qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de notre travail, surtout Z.Akli et Sara, Merci à tous.

Noria Et Radia

Dédicace :

- ❖ *Je dédie ce modeste travail avant tout a ce lui qui nous a quitté trop tôt « mon père » mais j'oublierai jamais son éducation, ces conseils, son amour, son attention envers moi, sa tendresse, que dieu l'accueille dans son vaste paradis.*
- ❖ *Je dédie aussi ce travail à la personne la plus chers à mes yeux « ma mère » que dieu la garde pour nous.*
- ❖ *A mes deux fleurs adorables mes sœurs : Souria et Siham.*
- ❖ *A mon petit frère : Ahcene*
- ❖ *A mes oncles et leurs enfants surtout : sidali.*
- ❖ *A la mémoire de ma grande mère qui ma aider dans la vie quotidienne par ces conseils.*
- ❖ *A mon bras droit mon cher mari et toute sa famille.*
- ❖ *A tout mes amis de la fac surtout : Madiha et Nabila.*
- ❖ *A ma binôme Noria et toute sa famille.*
- ❖ *A tout ceux ou celle qui ont contribué de près ou de loin à la préparation de ce travail.*

Radia

DÉDICACE

JE DÉDIE CE MODESTE TRAVAIL :

À LA SOURCE QUI M'A NOYÉ AVEC SENTIMENT ET LE CŒUR QUI M'A RÉCHAUFFÉE AVEC SON AMOUR, LA PERSONNE LA PLUS CHÈRE AU MONDE : À TOI MA MÈRE

À CELUI QUI A COMBATTU TOUTE SA VIE POUR ME PROCURER TOUTES CELES D'UNE J'AVAIS BESOIN, CE LUI QUI M'A SOUTENU TOUT AU LONG DE MON PARCOURS ET QUI ÉTAIT TOUJOURS UN TRÈS BON EXEMPLE POUR MOI, LE PERSONNE LE PLUS CHÈRE AU MONDE : À TOI MON PÈRE

À MES CHÈRES FRÈRES QUI JE LES AIME BEAUCOUP : MOURAD, HABIB, KACI

À MES CHARMANTS SŒURS : HABIBA, NAWAL.

À MALEK LE MARI DE MA SŒUR HABIBA

À MES CHÈRES COPINES : WASSOU, SOUSOU, MINA, KATOU, FOUZIA, MINOU, SALAWATI, AMINA, YASMINA, LOUBI, BIDOU, SIHAME, HASSOU

À LA PERSONNE QUI M'A AIDÉ BEAUCOUP ET QUI MÉRITE UN GRAND MERCI : À TOI SARA

À TOUTE LA FAMILLE BOUMEZOUED

À MA BINÔME RADIA ET SA FAMILLE

NINA

Liste des abréviations :

UGTA	Union Générale des Travailleurs Algériens
CGT	Confédération Générale des Travailleurs
USTA	Union Syndicale des Travailleurs Algériens
CGTU	Confédération Générale des Travailleurs Unifiée
FLN	Front de Libérale Nationale
UGSA	Union Générale des Syndicats Algériens
ENA	Etoile Nord- Africaine
SNAPAP	Syndicat Nationale Autonome du Personnel de L'administration Publique
PPA- MTLD	Partie de peuple Algérien-Mouvement pour le Triomphe des Libertés Démocratiques
BIT	Bureau Internationale du Travail
SONATRACH	Société Nationale pour le Transport et la Commercialisation des Hydrocarbures

La liste des tableaux :

Tableau N	Titres	Page
Tableau n°1	La répartition de l'échantillon d'étude selon le genre	64
Tableau n°2	La répartition de l'échantillon d'étude selon la catégorie d'âge	65
Tableau n°3	La répartition de l'échantillon d'étude selon la catégorie socioprofessionnelle	65
Tableau n°4	La répartition de l'échantillon d'étude selon le niveau d'instruction	66
Tableau n°5	La répartition de l'échantillon d'étude selon l'ancienneté.	67
Tableau n°6	La répartition de l'échantillon d'étude selon l'adhésion au sein la section syndicale.	68
Tableau n°7	La relation entre l'adhésion au sein de la section syndicale et la catégorie socioprofessionnelle	69
Tableau n°8	La répartition de l'échantillon d'étude selon la représentation de syndicat pour les salariés.	70
Tableau n°9	Les avis des enquêté sur l'importance de syndicat dans la vie des travailleurs.	71
Tableau n°10	Présence de tensions au travail selon le genre.	73
Tableau n°11	Présence de tensions selon la catégorie socioprofessionnelle.	74
Tableau n°12	Présence de tensions selon l'ancienneté	75
Tableau n°13	Les tensions qui aboutissent à des conflits.	76
Tableau n°14	les tensions au travail comme la principale cause des conflits.	77
Tableau n°15	La nature des conflits selon la catégorie socioprofessionnelle.	77
Tableau n°16	Fréquence d'intervention que des syndicats lors d'un conflit.	78
Tableau n°17	Genre d'intervention que le syndicat fait lors d'un conflit.	80
Tableau n°18	Les situations ou le syndicat permet la régulation du conflit.	81
Tableau n°19	La relation entre les revendications des salariés et les acquis de la section syndicale.	82
Tableau n°20	La répartition de l'échantillon d'étude selon la satisfaction des salariés par les résultats obtenus de la section syndicale.	83
Tableau n°21	La relation entre le niveau d'instruction et la satisfaction par rapport aux résultats obtenus par le syndicat.	84
Tableau n°22	La relation entre la catégorie socioprofessionnelle et la satisfaction par rapport aux résultats obtenus par le syndicat.	85
Tableau n°23	Les avis des enquêtés sur le syndicalisme algérien selon la catégorie d'âge	86

SOMMAIRE

Introduction

Partie théorique

CHAPITRE1 : le cadre méthodologique.

1) Les raisons et objectifs du choix du thème.....	5
2) La problématique.....	6
3) Les hypothèses.....	9
4) La définition des concepts.....	9
5) La méthode et techniques utilisées.....	12
6) Le choix de l'échantillon.....	14
7) Le déroulement de l'enquête.....	15
8) Les difficultés rencontrées.....	15

CHAPITRE2 :l'évolution du mouvement syndical.

I) L'évolution du mouvement syndical dans le monde :

1) Origine du mouvement syndical dans le monde.....	18
2) Les deux modèles du syndicalisme.....	20
3) Les syndicats à l'époque contemporaine.....	23
4) Diversités et attentes du syndicalisme.....	24
5) L'action syndicale.....	25

II) Le mouvement syndical en Algérie :

1) Le mouvement syndical prés-indépendance.....	28
2) Le mouvement syndical après l'indépendance.....	33
3) Le mouvement syndical autonome.....	36

CHAPITRE 3 : Le rôle des syndicats dans la gestion des conflits.

I) Le rôle des syndicats	
1) Le rôle social des syndicats.....	38
2) Le rôle économique des syndicats.....	40
3) Le rôle politique des syndicats.....	41
II) La gestion des conflits dans les entreprises :	
1) prévention des conflits.....	42
2) Les types des conflits.....	44
3) Les sources des conflits.....	45
4) Les outils de gestion des conflits.....	45
4-1-La négociation.....	45
4-2-La médiation.....	46
4-3-L'arbitrage.....	47
4-4-Le recours hiérarchique.....	48

Partie pratique

CHAPITRE 4 : présentation de l'entreprise.

1) Historique de SONATRACH.....	51
2) Organisation de SONATRACH.....	52
3) Présentation de la direction régional de Bejaia.....	57
4) Organisation de la direction.....	58

CHAPITRE 5 : Analyse et interprétation des résultats.

1) Les caractéristiques de la population d'étude.....	64
2) Analyse des données concernant les hypothèses.....	68
3) La vérification des hypothèses.....	87

Conclusion.

La liste bibliographique.

Les annexes.

Introduction

Introduction :

Les phénomènes sociaux peuvent être considérés comme étant le résultat des multiples actions plus ou moins conscientes et organisées, émanant des différents acteurs au sein d'un système social donné, et dans des contextes structurels et historiques définis.

Dans le cadre de cette conception, le présent papier se propose de rendre brièvement compte de l'un de ces phénomènes, il s'agit du mouvement syndical algérien.

C'est dans la sociologie du travail, où l'étude de ces mouvements sociaux envahit la scène intellectuelle, d'où la floraison d'études c'est celle qui portent sur les sites industriels, enquêtant sur les attitudes et les comportements politiques des travailleurs, leur relation au syndicat, ainsi que la relation de ce dernier avec l'état.

Quels que soient notre milieu social ou professionnel, nos valeurs personnelles et nos représentations, nous sommes tous confrontés à des incompréhensions, des désaccords, des tensions ou des crises relationnelles dans notre milieu social ou professionnel. Le conflit est partout, complexe, et multiforme et ne savons pas toujours quel sens lui accorder, ni quelles solutions mettre en œuvre pour y faire face de façon constructive.

L'entreprise est un milieu d'interaction sociale réunissant des personnes ayant des points de vue, des valeurs, des expériences, et des intérêts contradictoires..... Ses divergences font surgir aux grands jours les conflits de travail qui sont un moyen comme un autre d'atteindre les buts que les salariés se fixent.

Le développement de la négociation en entreprise, regain des conflits sociaux, gestion et avenir collectifs, autant de sujets qui mettent les syndicats au premier

plan, pour autant, ces derniers demeurent mal connus et leurs rôles semblent souvent se réduire à une protestation vaine.

A cet effet, le syndicalisme en tant qu'acteur collectif, et le sujet d'étude privilégié, à fait l'objet de nombreuses recherches, discussions et controverses, dont l'objectif est de rendre le syndicat de moins en moins pour faire aboutir les revendications des travailleurs.

En Algérie, l'histoire syndicale et ouvrière ne peut évidemment être isolée du contexte général dans le quel elle s'est déroulée, c'est-à-dire le contexte économique et social déterminé par la situation de domination coloniale avec tout ces aspects, mais également le contexte politique marqué la montée du mouvement ouvrier.

L'évolution du syndicalisme dans le monde contemporains ne se prête guère à des généralisations tant les différences sont importantes, d'un pays à l'autre et surtout, selon les régimes et les degrés de développement économique.

Par conséquent, notre étude est abordée dans trois parties essentielles, la première partie concerne le cadre méthodologique, la deuxième concerne la partie théorique, la troisième concerne la partie pratique.

Dans la première partie, celle de cadre méthodologique qui porte sur : les raisons et objectifs de choix de thème, la problématique et la construction des hypothèses, la définition des concepts clés, la méthode et la technique utilisée, pour terminer par la présentation de l'échantillon et le terrain et le déroulement de notre recherche.

Pour la deuxième partie, celle de la partie théorique, qui est une construction intellectuelle appliquant dans deux chapitres, le premier chapitre nommé « l'évolution de mouvement syndical » et le deuxième chapitre nommé « le rôle de syndicat dans la gestion des conflits »

Pour la troisième partie, qui contient deux chapitres, le premier nommé la présentation de l'entreprise SONATRACH et le deuxième nommé analyse et interprétation des résultats.

Ce travail est sanctionné par une conclusion finale qui propose une lecture approfondie sur l'existence des conflits au sein de l'entreprise et l'intervention de syndicat à résoudre ces derniers et à mettre en œuvre une stabilité dans l'entreprise.

Partie
théorique

Chapitre 1

Le cadre méthodologique

1- Les objectifs et raisons du choix du thème :**• Les objectifs :**

- Notre thème est choisi par son importance dans le monde contemporaine, et surtout dans le milieu du travail.
- L'étude de la pratique syndicale au sein de milieu de travail, qu'il est nécessaire pour amorcer une réflexion sur la place et rôle des syndicats pour la gestion et la résolution des conflits au sein de l'entreprise. De connaître qu'ils sont consacrés comme seul cadres naturel d'organisme qui représente des travailleurs dans l'entreprise.

• Les raisons :

- Le fait de constater, a travers les ouvrages et les articles de presse la pertinence et de l'intérêt du syndicalisme pour les entreprises nous a motiver a plus de choisir se thème.
- La volonté de transposer sur le terrain nos connaissances théoriques afin d'améliorer et d'équilibrer notre savoir dans le domaine de sociologie du travail sera pourrait également nous ouvrons les portes de nouveaux horizons.
- Toute entreprise se trouve confronté à des situations de tensions et des conflits quotidiennement alors notre recherche va nous permettre de savoir comment se fait la gestion des conflits au travail, et comment les syndicats participent à cette gestion.

2- La problématique :

Le mouvement ouvrier est un phénomène universel car il a une relation directe avec le travail ces différentes formes hier et aujourd'hui .Il commence par des combats menés par des minorités d'ouvriers qualifier pour former des syndicats et acquérir leur reconnaissance légale. Dans le cadre de la société libérale, il a eu comme acteurs essentielles des salariés hautement qualifiés. Donc on assiste à la formation de syndicat de métiers qui obtiennent une reconnaissance effective.

Selon **Wolfgang ABENDROTH**¹ le syndicat est « une association privé que forme un groupe d'individus, pour défendre leurs intérêts .Il peut réunir des copropriétaires des détenteurs de titres financiers des communes...qui partage des intérêts en commun, voir composer un groupe plus occulte »

Le syndicat entant que groupement de personne, ces organisations se présentent dans la plupart des secteurs d'activités économiques, sociales et culturelles, etc. ce syndicat qui se veut démocratique équitable et solidaire, et qui tente de répondre, en Algérie et dans le reste de mande, aux besoins des salariés et de l'entreprise.

En tant qu'organisation, l'entreprise s'impose comme un acteur essentiel de la vie économique et sociale ,ses déterminants endogènes et exogènes sont multiples et variés, l'entreprise consiste à produire afin de satisfaire les besoins des consommateurs et à repartir les revenus .Son objectif principal est de réaliser des profits ;pour atteindre cet objectif, alors elle fait appel a certains procédures ; comme le capital humain, un financement des trésoreries, sans oublié le capital matériel Mais toutes ces procédures ne suffisent pas pour s'imposer dans un

¹ WOLFGANG Abendroth, Histoire de mouvement ouvrier, Paris ,Ed la découvert 2002, P, 10.

environnement dominé par un contexte de mondialisation marqué par une complexité de plus en plus grandissante.¹

Les relations antagonistes ou conflictuelles sont courantes ainsi tous les actes de la vie quotidienne, on les trouve également dans les organisations, puisque on ne peut pas concevoir une organisation en dehors d'une relation coopération ou conflit, car l'organisation est considérée comme « le lieu contemporain de dynamique social construite autour de conflit, pouvoir participation Etc.²

Un conflit en entreprise peut naître et s'amplifier à partir d'un simple désaccord.

Si celui-ci n'est pas traité, il peut conduire à un rapport de force qui mine tout esprit de collaboration. Il y a presque toujours une crise larvée ou déclarée, et donc une tension plus ou moins forte entre les protagonistes. Le climat de confiance se dégrade progressivement.

Des valeurs comme le respect sont ébranlées, mais aussi la responsabilité.

Pour **SIMMEL**³, le conflit fait partie intégrante du fonctionnement d'une société. Il constitue une forme de socialisation à part entière, en tant qu'action réciproque pouvant selon les cas être génératrice de lien social ou au contraire être destructrice du lien social et de l'unité du groupe.

Ainsi, « un conflit éclate lorsque les forces en présence ne voient plus de possibilité de dialoguer, de s'entendre, et de communiquer ».

Chaque partie perçoit que ses intérêts sont spoliés ou menacés, et elle estime qu'elle a le droit avec elle. Les rapports de force deviennent des prises de positions antagonistes, ou chacun se cantonne derrière ses remparts. Les défenses se

¹ <http://www.erudit.org/apropos/utilisation.html>. (consulte le 31-01-2014 à 11h).

² GIRARDE Claude, **l'action commune**, édition l'harmattan, paris, 1993, p76.

³ CUSIN François et BENAMOUZIG Daniel, **économie et société**, édition PUF, paris, 2004, P, 114.

fortifiant, la méfiance empêche toute communication sur un pied d'égalité. Le choc immanent.

Les conflits au milieu de travail peuvent être tantôt frustrants tantôt enrichissants. Les conflits attribuables à des différences de personnalité peuvent être aggravés par les structures organisationnelles. Les conflits causés par les structures organisationnelles peuvent être intensifiés en raison des personnalités en cause. Les problèmes peuvent être complexes et comporter de multiples facettes. Mais le règlement de conflit en milieu de travail et la résolution de ces problèmes peuvent favoriser des idées créatrices, des améliorations, de meilleures relations de travail et un milieu de travail plus sain.

Pour assurer le bon fonctionnement, beaucoup d'entreprises procèdent à connaître l'origine du conflit et la méthode la plus compatible pour les résoudre.

L'objectif primordial de toute entreprise étant la résolution des conflits, il en va de soi pour l'entreprise de bien les gérer, car un conflit peut coûter cher à un organisme, comme aussi qu'il peut être enrichissant.

L'étude des conflits au sein des organisations philanthropique qui sont des organisations de revendications telles que les syndicats. Dans notre travail justement nous nous sommes intéressées aux conflits et à l'intervention des syndicats dans leurs résolutions au milieu de travail au sein d'entreprise de SONATRACH de Bejaia.

Notre but et préoccupation est de savoir l'impact de la présence des syndicats au milieu de travail d'entreprise de SONATRACH .Et de savoir si cette entreprise donnent une importance à ces conflits et comment les syndicats arrivent t-ils à les résoudre, nous allons tenter de reprendre à les questions suivantes :

-quel est rôle des syndicats dans la gestion et la résolution des conflits au sein de l'entreprise SONATRACH ?

-quelles sont les principales procédures utilisées par les syndicats pour gérer les conflits au sein de l'entreprise SONATRACH ?

3. Les hypothèses :

-La présence syndicale au sein de SONATRACH participe à la gestion et la résolution des conflits.

-Le rôle des syndicats est la défense des intérêts des travailleurs par la négociation avec l'employeur afin de trouver des points d'entente et se conformer à la loi du travail.

4. Définition des concepts :

Le syndicat :

Selon **Trowe**¹ : « le syndicat est une organisation qui vise comme objectif la réalisation des intérêts des salariés, selon des moyens légaux et légitime »¹

Le syndicat est une association de salaires ayant pour objet la défense d'intérêts profession

Le syndicalisme est l'activité exercée dans le cadre d'un syndicat de salariés ainsi que le fait de militer dans un syndicat, et aussi la doctrine sociale selon laquelle les salariés, agriculteurs et commerçants ; généralement tous les travailleurs doivent se regrouper au sein de syndicats afin de pouvoir défendre leurs intérêts communs (salaires, conditions de travail, temps de travail, sécurité de l'emploi.

¹NORMADE, étude sociale et syndicales, 2005, p31.

Le conflit :

Interaction sociale provenant de position antagoniste et où chacun cherche à faire céder l'autre. Il peut être comme une atteinte à la paix sociale et comme symptôme d'une mauvaise régulation entre les acteurs sociaux. Pourtant la plupart des sociologues s'accordent pour constater que le conflit est inhérent à la vie sociale et, pour ainsi dire irréductible¹.

Le conflit de travail se déclare rarement spontanément, il fait surgir au grand jour des tensions sous-jacentes synonyme de la rupture d'un équilibre préexistant souvent qui révèlent d'un rapport de force entre des intérêts contradictoires. L'accumulation de tensions finit par rendre insupportable la continuation de la situation existante, alors il suffit d'un événement banal pour qu'un conflit se déclare.

La négociation :

La négociation est l'activité mettant en présence deux ou plusieurs parties (individus, groupes, délégués...) qui, en raison de leur interdépendance, veulent trouver une issue satisfaisante et non violente à une situation, exigeant de la part de chacun, la prise en compte de la réalité de l'autre.²

La négociation est méthode de gestion des conflits. Il est évidemment contre-productif de s'affronter avant de s'être parlé pour tenter de résoudre la difficulté amiablement. Elle permet aussi aux individus et aux organisations de nouer des relations nouvelles ou de mieux organiser leurs relations.

Le mouvement ouvrier :

« Rassemble l'ensemble des acteurs sociaux (organisations politiques, syndicat, coopératives, journaux, individus) qui placent leurs espoirs de

¹ GRAWITZ Madeleine, **Lexique des sciences sociales**, 7ème édition Dalloz, Paris, 2002, p, 105.

² AUDEBERT Patrick, **la négociation**, édition d'organisation, Paris, 1995, p, 34.

transformation sociale dans l'action collective des ouvriers, des travailleurs et des dominés.

Ce sont seulement des ouvriers en action, mais ceux qui créent les conditions intellectuelles, culturelles, matérielles de l'action et de la structuration du mouvement »¹.

L'entreprise :

L'entreprise est toute activité qui a pour but de produire un bien pu être un service destiné à être vendu sur le marché des biens de consommation ou de production.²

¹ BRANCIARD Michel, Dictionnaire économique et sociale, 11eme, éditions ouvrières, paris, p, 78.

² BRUNO Alain, Dictionnaire d'économie et science sociale, Edition Marketing SA, 2005, Paris, p, 16

5- la méthode et les technique utilisées :**5-1 La méthode :**

Chaque travail de recherche nécessite une méthode qui est : « l'ensemble des façons de procédés, des opérateurs directs mis en jeux dans le travail de recherche »¹.

Donc « la méthode est un ensemble organisé d'opérations en vue d'atteindre un objectif »²

Dans le but d'expliquer l'impact du syndicalisme sur la gestion des conflits et le rôle des syndicalistes au sein de SONATRACH, on a utilisé une méthode quantitative, cela est exigé par la population mère qui est large et qu'est plus efficace pour obtenir des résultats chiffrés et les conditions du terrain car il ya manque de temps les salariés préfèrent le questionnaire plutôt que le face à face.

5-2 Les techniques :

« La technique de recherche est un ensemble de procédés et d'instruments d'investigations utilisé méthodologiquement ».³

5-2-1 La pré- enquête :

C'est la première étape de notre recherche, elle nous a permet d'avoir beaucoup d'informations sur le thème de recherche. Nous avons réalisé quelques entretiens avec nombre de la direction ressources humaines et deux délégués syndicales de SONATRACH. Afin de préciser notre problématique et nos hypothèses aussi pour créer le climat de confiance et afin d'éviter les éventuels de refus de coopération et de nous permettre d'avoir des réponses.

¹ MOSCOVICI(S) et autre, **les méthodes des sciences humaines**, Ed puf, paris, 2003, p 15.

² ANGERS Mauris, **initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines**, Ed Casbah, Alger, p, 85.

³ Ibid, p, 58.

L'avantage de cette pré- enquête et de vérifier la faisabilité de notre thème et de préciser mieux les hypothèses et cerner notre population d'étude ainsi que la préparation définitive de notre questionnaire.

5-2-2 L'observation :

On a opté pour cette technique vue son importance afin de cerner le fonctionnement de l'entreprise, garantir le bon déroulement durant l'enquête, savoir le degré d'accessibilité a notre échantillon d'étude, calculer le temps disponible afin de terminer l'étude.

5-2-3 Le questionnaire :

La technique utilisée dans notre recherche est le questionnaire qu'est considéré comme une « technique d'investigation scientifique utilisé auprès d'individus, qui permet de les interroger de façon directe et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et d'établir des comparaisons »¹.

Nous avons opté pour cette technique, afin de vérifier les hypothèses, qu'on a formulées au départ.

Notre questionnaire contient on totalité 24 questions qu'on a pu formuler d'après l'analyse conceptuelle faite sur nos hypothèses.

Ces questions sont posées, soit sous forme de questions fermées qui « sont celle ou le choix et la liberté d'expression de l'enquêté sont réduit au minimum »².dans ce genre de questions, l'enquêté n'a qu'a chercher l'une des réponses proposées, ou sous forme de questions ouvertes qui «laissent l'enquêté

¹ ANGERS Mauris, Op.cit, p, 146.

²GRAWITZ Madeleine, méthode des sciences sociales, 11ème éd, Dalloz, 2001, p, 682.

libre d'organiser sa réponse qu'il l'entend, tant au point de vue de contenu que de la forme »¹.

Notre questionnaire est composé de trois axes :

- Le premier axe : il concerne les données personnelles : l'âge, le sexe, le niveau d'instruction, les catégories socioprofessionnelles. L'ancienneté.
- Le deuxième axe : il concerne la présence des syndicats au sein de SONATRACH.
- Le troisième axe : il concerne le rôle des syndicats dans la gestion des conflits au sein de SONATRACH.

6- Le choix de l'échantillon :

Le mot « échantillon » c'est mot français «échantillon »qui veut dire « échelle pour mesurer » son ancêtre linguistique donne à ce terme une idée très claire du rôle qu'il doit jouer dans le travail de recherche : servir de mesurer étalon, de base de mesure »².

6-1 La population d'étude :

L'entreprise SONATRACH compte 385 salariés répartis en trois catégories socioprofessionnelles : 155cadres ,202 agents de maîtrises ,28 agents d'exécutions.

6-2 L'échantillon d'étude :

Vu le nombre large de notre population d'étude qui est **385** salariés on a choisi notre échantillon qui présente toutes les catégories socioprofessionnelle, cadres exécutants et maîtrises c'est - à-dire qu'on a touché tous les niveaux hiérarchique.

¹ Ibid,p 682.

² ACTOUF(O), **méthodologie des sciences sociales et approches qualitative des organisations** : une introduction à la démarche classique et une critique, Montréal : pu du Québec, 1987, p72.

Le choix de notre échantillon s'est effectué au hasard, c'est-à-dire qu'on a recouru au type aléatoire simple qu'est un prélèvement d'un échantillon par tirage au hasard parmi les éléments de la population d'étude, Donc c'est la méthode d'échantillonnage probabiliste simple.

Dans notre questionnaire on a pris l'échantillon de **110** salariés, vu la sensibilité de notre thème, on a récupéré juste **81** questionnaires.

7- Le déroulement de l'enquête :

Notre enquête s'est déroulée du 19 février au 09 avril 2014, durant cette période nous avons distribué notre questionnaire dans le milieu du travail dans le service de chaque employé.

Il est admis que, le questionnaire parmi les techniques les plus efficaces pour la collecte de maximum d'informations, auprès d'un nombre importants d'enquêtés.

Il consiste de mettre les enquêtés à des questions standardisées, pour les quelles les réponses sont divergentes.

On a effectué notre travail dans l'entreprise nationale(SONATRACH), direction régionale de Bejaia.

7-Les difficultés rencontrées :

-Le manque d'ouvrage qui relie les variables de notre thème de recherche.

- Le manque d'expérience.

-La difficulté d'accès à l'entreprise afin de réaliser notre enquête sur le thème et revient à la polysémie de concept syndicale, car qui dit syndicat dit problème.

-La difficulté à récupérer le questionnaire.

Chapitre 2

L'évolution du mouvement syndical

I- Histoire et évolution du mouvement syndical :

Les syndicats sont apparus en réaction à la condition de vie et de travail difficiles qui décantent de l'industrialisation. Les syndicats ne sont pourtant qu'une des formes d'organisation qui naissent du mouvement ouvrier, vaste mouvement sociopolitique qui s'oppose aux capitalismes.

Les syndicats est une association privée que forme un groupe d'individus pour défendre leurs intérêts, il peut réunir des copropriétaires des détenteurs de titres financiers des communes qui partages des intérêts en commun, voir composer un groupe plus actuelle.

1- Origine et histoire de mouvement syndical dans le monde :

L'histoire de syndicalisme se confonde avec les mouvements issus du monde ouvrier, qui ont tenté de constituer une réponse organisée à l'apparition des nouveaux modes d'organisation du travail, qui était une conséquence de la révolution industrielle. Arrivant l'apparition de système de corporation établie sur une base professionnelle qui détient avec l'accord du pouvoir public, le monopole de l'embauche, l'agrément et la formation. En assiste à l'abolition des corporations en 1871, mais il faut attendre la fin de ce siècle pour que les syndicats soient reconnus (1875 la Grande Bretagne, 1884 la France). Et c'est l'initiative d'ouvriers qualifiés, au – de là de travail, l'active et les traditions professionnelle peuvent en effet, constitue la base d'un regroupement particulièrement développé dans les industries.

Ainsi, « en Angleterre la défense de l'autonomie est à l'origine de la réalité dirigée contre les machines, des 1780, les fileurs de coton de Lancashire, après avoir revendiqué la suppression des nouvelles machines, se mirent à délier certains entre elles ».¹

¹ STROOBENTS Marcelle, sociologie du travail, édition Nathan, Paris, 1993, page, 94.

En 1816, on n'assiste pas seulement au mouvement contre le machinisme mais aussi au mouvement de travail des femmes.

« En France, le premier mouvement ouvrier est celui de CNUTS de Lyon, en 1831, ces militers tisserands exploitées par manufactures forme une association d'entraide .Elle reste une démonstration d'une organisation exemplaire, d'une tentative de négociation et d'une action collective ou la violence était de cote de pouvoir »¹. En France, ce n'est qu'après la deuxième guerre mondiale que la grève devient officiellement licite. Dans certain payes, telle que la Belgique, la grève n'est pas un droit reconnu.

Des XIX^{ème} siècle, les syndicats anglais ont commencé à contrôler l'apprentissage et défendent l'accès a la profession en boycotte les entreprises qui ne respectent pas les tarifs de l'embouche tous de ses changement sont a l'origine de la notion de négociation collective.

La négociation collective est pièces maitresse des relations industrielles de la après guerre jusqu'au premiers choc pétrolier de 1973 cet instrument (négociation collective) à été un des leviers de développement économique.

Tout ce mouvement dans le monde du travail a donne naissance des conceptions théoriques a la lumières des théories contemporaines de l'action collective telle que celle J.DUNLOP et A TAURAIN.

J.DUNLOP a propose un cadre générale de pour analyse le « système des relations industrielle » (équivalent de relations professionnelles en France).

Le travail industriel est régi par ensemble de règles issues de l'interaction entre les employeurs, les salaires et le gouvernement. « Les relations industrielles également des contraintes techniques, sociales et juridique, Ce code

¹ Ibid, p, 94.

générale a inspiré l'école nord américanisée (relations industrielles) jusqu'à nos jours »¹.

Selon ALLAIN TORAINE : « tout mouvement collectif de l'ordre établi n'est pas un mouvement sociale). Car celui-ci dépasse la simple revendication pour mettre en cause la domination établie et prendre le contrôle et le développement sociale »².

Dans les sociétés industrielles le conflit économique est au cœur de l'affrètement social du mouvement ouvrier. Le principe acteur historique face à la classe dominante. En revanche, dans les sociétés post industrielles, le mouvement ouvrier et les syndicats sont en déclin. La lutte sociale se déplace vers les enjeux régionalistes, écologiques et culturels.

2- Les deux modèles du syndicalisme :³

L'histoire de syndicalisme apparaît marquée par l'exercice de deux grands courants de pensée, le syndicalisme révolutionnaire et de syndicalisme réformiste, qui impose deux types différents d'actions syndicales.

Michail Aleksandrovitch Bakounine :

Le syndicalisme révolutionnaire trouve ses origines dans la théorie anarchiste et le syndicalisme révolutionnaire naissent du débats qui oppose à partir en 1864, au sein de la 1^{er} international, les partisans de **MARX** à ceux de Proudhon, qui compte, notamment, 1^{er} révolutionnaire russe Bakounine (la défense des thèses anarchie- syndicaliste lui vaut d'être expulsé de la 1^{er} internationale en 1872). En France, **GERORGE SOREL**, qui publie en 1908 ses réflexions sur la violence, peut être considéré comme le principal théoricien du syndicalisme révolutionnaire. Les anarchistes se caractérisent par

¹ ANDOLFATTO Dominique, sociologie des syndicats, édition la Découverte, Paris, 200, p, 19.

² Ibid, p, 19.

³ LA PASSADE George, René Jourau, Clefs pour la sociologie, collection dirigée par Luc Decaunes, Cinquième édition, P, 78.

leurs critiques radicales de l'état et des institutions de la société bourgeoises, notamment la propriété. Pour hâter la réalisation de la société sans état, ils privilégient différents moyens la lutte armée bien sur, mais également l'actions syndicale, et tout particulièrement la grève.

Nombre d'anarchiste, déçus par l'équivoque et l'inefficacité des actions armées repose à la fin du XX^e siècle leurs espoirs sur un mouvement syndicale en plein essore. Mais dans le cadre de cette visions, les syndicaliste ne sont pas seulement considérées comme un outilles mise au service de changement sociale .Il sone également appelé à constituer le pilier de la société future. Au sein de l'laquelle la production. Menée non en vue de profit mais de la satisfaction des besoins de la communauté, sera administrée par une fédération de syndicat industriels autogérer et d'associations de travailleurs extérieur à l'industrie. le syndicalisme évolutionniste accepte ainsi la théorie marxiste de la lutte des classes débouchant sur la propriété collective des moyens de la productions, tout en rejetant l'idée d'un gouvernement sous la dictature prolétariat, et en écartant toute hypothèse de la collaboration avec le pouvoir en place, les parties politiques, accusée de faire le jeu de la bourgeoises.

A ce syndicalisme révolutionnaire s'oppose les syndicalismes réformistes, d'inspiration anglo- saxonnes et germanique. A l'imitation de portique syndical (le Trade- unionisme) en Grande- Bretagne, les tenants du réformisme préconisent la collaboration avec le patronat et une liaison étroite entre les syndicats et le parti charge de défendre les intérêts de la classe ouvrière : tel est le cas du parti travailliste en Grande-Bretagne, du parti social-démocrate en Allemagne, du parti démocrate aux Etats-Unis. Les syndicats se définissent alors comme les relais des revendications ouvrières auprès des parties politiques.

GEORGE SOREL.¹

¹ LA PASSADE George, René Iourou, Op. Cite, P88.

Ces deux conceptions divergentes du syndicalisme n'ont pas la même influence selon les pays.

L'attachement à une conception réformiste de l'action syndical est ainsi largement partagé par l'ensemble des pays germanique et anglo-saxons. Cette convergence de vue sur le contrôle des syndicats n'empêche pas une réelle diversité. En Grande-Bretagne, par exemple, c'est le métier qui, dès les origines, constitué de métier qui s'exprime au sein de chaque entreprise. La négociation réunit à une table unique autant de Trade union qu'il ya de catégorie professionnelles dans la firme. L'entreprise est ici le niveau principal de négociation collective. Inversement, en Allemagne notamment, c'est le secteur ou la branche d'activité qui est retenue lors des négociations collectives. Cela favorise des négociations à l'échelle nationale et témoigne d'une volonté syndicale de participer pleinement au côté de l'état et de patronat à la mise en place du modèle allemand d'économie de marché « social », à travers la signature d'accords salariaux pour plusieurs années, dans le cadre de la cogestion.

Quant aux Etats-Unis, si la négociation est le principal moyen utilisé, les liens entre LAFL-CIO et le parti démocrate sont beaucoup plus tenu que ce qui unissent, par exemple, le Trade union congress et le parti travailliste, fondé à l'origine par les syndicats.

Si les pays nordiques sont la terre d'élection du syndicalisme réformiste, la France, l'Espagne ou l'Italie connaissent une réelle audience du syndicalisme révolutionnaire en France tout particulièrement l'entrée en nombre des anarchistes dans les syndicats à partir de 1893 facilite la diffusion des thèses révolutionnaires qui triomphent provisoirement en 1906 au congrès de la CGT à Amiens. A cette occasion est définie une conception cohérente de l'action syndicale : l'indépendance de syndicalisme tout à la fois vis -à-vis du patronat, des partis politiques et de l'état. Et affirmé la position de la CGT ne fait pas

néanmoins unanimité et très vite le syndicalisme français éclate entre différents courants idéologiques .cette dispersion des organisations syndicales à pour conséquence principale d'affaiblir le mouvement ouvriers. Aujourd'hui encore, le syndicalisme français et plus généralement latin, demeure marqué par ses origines révolutionnaires : son hostilité aux compromis, sa faiblesse financière et militante, son attachement à la grève peuvent être regardé comme autant de traits hérités des débuts du syndicalisme.

Durant la période communiste, dans les pays d'Europe centrale et orientale et en URSS, où la grève était interdite, les syndicats non eu pour fonction que d'encadrer les ouvriers .Cependant des mouvements syndicaux ont existé dans l'inégalité, comme, Pologne, où le syndicat solidarité a joué un grand rôle dans la chute du régime. Depuis la chute communisme, les anciens syndicats officiels tentent de se transformer en organisation revendicative, mais déconsidérés aux yeux des ouvriers pour leur attitude durant la période précédente, ils doivent en outre faire face à la concurrence de nouveaux syndicats.

3- Les syndicats à l'époque contemporaine :¹

Quel que soit la lointaine tradition influant sur la doctrine de l'action syndicale, la principale fonction du syndicat dans les pays industrialisés consiste aujourd'hui dans la représentation des travailleurs salariés, la négociation de conventions collectives avec les syndicats patronaux et le dialogue avec les pouvoirs publics sur les grandes orientations de la législation sociale et du droit du travail. Pour que les syndicats puissent mener à bien cette mission, la plupart des législations nationales leurs ont reconnu d'importances prérogatives, généralement fondées sur un critère de représentativité.

Les thèmes qui sont traités dans le cadre de ces négociations dépassent largement le champ des salaires et du temps du travail, reflétant en cela la

¹ LAUBIER Patrick, Histoire et sociologie du syndicalisme Paris, 1985, P139-140.

complicité accrue des sociétés contemporaine et font fréquemment apparaître les syndicats comme des acteurs privilégiés de la vie économique et sociale.

Le champ dans lequel ils sont menés à intervenir concerne aussi bien les thèmes tels que l'indemnisation du chômage, la législation concernant l'hygiène et la sécurité sur le lieu du travail, les congés parentaux, le logement, l'assurance maladie, les procédures du règlement des conflits du travail que les systèmes de retraites et la politique salariale (notamment dans la fonction publique).

Pour cette raison, le poids des syndicats et leurs capacités de mobilisation ont souvent une incidence directe sur certains choix effectués en matière de politique économique ; aussi les résultats de négociations importantes (comme celles qui portent sur la réduction du temps de travail) peuvent-ils constituer une indication, pour les analystes de la vie économique comme pour les marchés financiers, sur la détermination d'un gouvernement à lutter contre l'inflation ou les déficits publics.

4- Diversité et attendue de syndicalisation :¹

Le syndicat est un fait universel, il recouvre toute fois des réalités si déverses, dans le temps comme dans l'espace, qu'il convient de s'interroger sur la partance du singulier l'idéale unitaire cache très souvent des pratiques divergentes. Inconnu avant la révolution industrielle, ce qui ne signifie pas l'absence d'antécédents comme les corporations et le compagnonnage. La fragmentation du mouvement syndical selon les clivages mondiaux ne rend pas compte de toute diversité. Si l'opposition Est-Ouest y est évidente, la distinction Nord-Sud n'apparaît pas, bien que son importance soit indéniable. Selon le BIT, nous avons évoqué trois grands types de syndicalismes sont distingués .Celui des pays en voie de développement. Celui des pays à planification économique centralisée et celui des pays industriels à économie de marché.

¹ MARIAUX René, le syndicalisme face à la crise, Edition la Découverte, Paris ,1968.

Une telle typologie doit être affinée en considération trois grands déterminants qui sont la forme de l'Etat et le rapport entre le syndicat et les partis, le type d'employeur et la structure de la base sociale.

Les pays en voie de développement connaissent des régimes politiques très distincts. A la multiplicité des partis correspond la pluralité syndicale. Quand un parti unique est au pouvoir, le syndicat est conçu comme un élément du système sociopolitique. En Algérie, l'Union Générale des travailleurs algériens (l'UGTA), est placée sous la rigide et le contrôle du Front de Libération Nationale(FLN).

Les conditions de l'action revendicative ne sont pas identiques dans les entreprises artisanales, les PME, les grandes entreprises nationales, les multinationales. Le statut juridique de l'entreprise intervient également. La syndicalisation ne se pose pas dans les mêmes termes dans le privé, dans les entreprises publiques à statut, dans la fonction publique. Le secteur d'activité joue aussi, primaire, secondaire et tertiaires ne comportant par les mêmes contraintes de production d'échange.

Les structures de la base sociale sur laquelle le syndicalisme se construit contribuent aussi à le définir. Originellement ouvrier, le syndicalisme a subi le contre coup des évolutions techniques et plus largement sociales. Il a englobé les employés, les salariés agricoles, les pêcheurs les fonctionnaires...Etc. Dans leur travail de représentation collective, les syndicats ont utilisé des principes différents d'identification, comme le métier, l'industrie, les matériaux travaillés .Les formes d'organisation ne sont, ni naturelles, ni spontanées.

5- L'action syndicale :¹

Les syndicats formulent des revendications au nom des salariés. Celles-ci portent pour tous les éléments du travail (rémunération, durée, conditions) mais

¹MARIAUX René, Op.cit, p, 54.

aussi, plus largement, sur les problèmes sociaux (sécurité sociale, retraite, assurance, chômage...).

Pour promouvoir ces revendications, les syndicats utilisent un large répertoire d'actions allant de la distribution de tracts, la signature de pétitions jusqu'à l'arrêt de travail-débrayages et grèves, en passant les délégations, les défilés, et le meeting...

Tous ces moyens visent à une même fin, imposer à l'employeur une négociation au cours de laquelle, il discutera avec les représentants syndicaux et acceptera au moins en partie, certaines de leurs demandes.

L'action syndicale peut se résumer en deux points :

D'une part : Un processus de négociation collective, est un processus multi division et qui est aussi divers que l'est la représentation syndicale, s'il s'agit toujours des salaires et les modalités du travail et du l'emploi.

D'autre part : D'un rapport de force : et sous – jacent au processus de négociation, soit directement ou indirectement, lorsque la mobilisation syndicale tente d'obtenir des résultats politiques. Dans tous les cas .La confrontation s'établit à laide d'une gamme de moyens, qui vont de la persuasion au conflits ouvert ,les grèves, forme spectaculaire, relativement rare en définitive, de l'action salaries

L'action syndicale quotidienne consiste à informer les salaries par prise de parole devant les entrées, dans les ateliers ou au restaurant d'entreprise par tracts, affichages communiques de presse, voire en créant un site internet.

a)Tracts et manifestations :¹

¹ ANDOLFATTO Dominique, Op. Cit, p, 71.

- **Tract :** demeure le vecteur habituel pour l'information syndicale, la protestation et la revendication. A notre connaissance, il n'existe pas d'étude consacrée à la distribution des tracts sur les lieux de travail, et plus particulièrement, au volume et à la signification du contenu de ceux-ci. Il semble que leur diffusion a reculé en lien avec le reflux des implantations syndicales. Les tracts demeurent une technique de communication, sinon de modalisation appréciée des salariés de cette entreprise. Ils déclarent les lire « avec attention », les trouver intéressants et riches d'information sur l'entreprise.
- **La manifestation :** est une autre forme, plus démonstrative, plus directe, plus collective, d'expression des revendications. Les syndicats cherchent à faire preuve d'imagination dans leur organisation afin de frapper l'opinion publique, ils sollicitent par fois des publicitaires et veillent à la « médiatisation » des manifestations. ainsi le passage au journal est devenu un élément important de la stratégie de la rue. Cette focalisation sur les médias a même conduit à produire pour la presse des manifestations de papier dès lors, en se rassemblant il s'agit moins de créer un rapport de force que mettre en scène une image valorisante du groupe et de ses revendications.

b).La Grève : au contraire des manifestations, les grèves font l'objet d'une statistique spéciale. Le ministère du travail en établit une comptabilité mensuelle, on peut y avoir une sorte d'indice de l'ordre social et plus précisément de l'activité revendicative. Au volume des grèves s'ajoutent en effet des données sur leurs motivations et leur origine.

II- Le mouvement syndical en Algérie

1-Le mouvement syndical près l'indépendance :

Dans cette première partie, nous allons rappeler brièvement ce qu'a été le mouvement syndical en Algérie avant l'indépendance. Cela concernera l'époque et les années de la guerre de libération nationale. Il s'agit donc du mouvement syndical algérien depuis ses premiers pas jusqu'à 1962.

Le changement dans l'organisation et dans les rapports sociaux aux travaux beaucoup d'historien et sociologue, a l'instar de **R. Gallissot**, **N. Benallègue-Chaouia** et **A. Djaghloul** situent l'origine du mouvement syndical algérien à la période qui a suivi la première guerre mondiale (1914 -1918)¹ On s'accord à considérer qu'avant cette date, aucun mouvement syndical au sens moderne du terme n'a vraiment existé deux éléments essentiels pourraient expliquer cette situation.

D'une part, la quasi-inexistence, avant cette date, d'une industrie dans les pays et d'autre part algériennes en vertu des dispositions du « code de l'indigénat ». Il est difficile d'imaginer donc l'émergence d'une activité syndicale en Algérie par et pour les algériens avant cette date ou ces algériens, comme l'a rappelé récemment l'historien **B. STORA**, « n'avait aucun droit » et ou « n'étaient pas considérés comme de l'humanité »². En revanche, on soutient parallèlement que le premier syndicat en Algérie aurait vu le jour en 1880 à Constantine dans l'imprimerie, de son côté, **N. Benallègue-Chaouia** souligne qu'« un mouvement syndical embryonnaire existait en Algérie avant la promulgation de la loi du 21 mars 1884 autorisant les associations professionnelles »³ et que c'est en 1878, qu'aurait été née à Alger la première

¹ N. BENALEGUE Chaouia, le mouvement syndical et question nationale, (1919-1945), p14

² HACENE Merani, le mouvement syndical algérien, Des origines à notre jour, p 3

³ Ibid. p 70

organisation syndical. Elle aurait concernait « des ouvriers sur m étaux et des ouvriers lithographes ».

La même historienne ajoute qu'en 1887, « 24 syndicats fonctionnent pour toute l'Algérie », mais cela n'avait concerne en fait que des travailleur d'origine européenne, c'est après 1918 que des changements concernant les travailleurs algériens se sont opère en Algérie et en France .En effet la grande guerre et la reconstruction qui l'a suivie ont donné naissance à un nouveau phénomène : une émigration plus importante, car celle-ci existant déjà, dans des proportions très réduites, des algériens vers la « métropole ».

A.Djegloul évoque à cette effet , que de 1912 à 1923, le nombre des algériens en France était passé de 5.000 à 92.000 « C'est en France ,note-t-il, aussi paradoxal que cela puisse paraître au première aborde, que se constituent les premières noyaux de militants syndicaux algériens ,à l'intérieur de la C.G.T et de la C.G.T.U » **René Gallisson**, note à cette effet que c'est « dans le temps fort à l'échelle mondiale des mouvements soucieux de « 1919-1920 » que « inscrivant dans les villes d'Algérie, les cortège du 1 mai dernière les drapeaux rouges et verts » et « une mobilisation répète sur les lieux de travail »¹. En revanche, **N. Benallegue-Chaouia**, propose qu'en 1915 déjà, « un préparateur en pharmacie fond de la « société de la secoure mutuel indigne » d'Oron.

Le premier élément important à retenir à ce sujet, en France notamment, c'est qu'à cette époque de colonialisme, le mouvement syndical algérien se confondit presque entièrement avec le mouvement national dans sa lutte pour l'indépendance e. Autrement dit, pour la plupart des travailleurs algériens, la conscience sociale n'apparait que mêlée à la conscience nationale. En effet, il semble bien que « les premières heurs de la conscience nationale peuvent observée chez les travailleurs algériens en France à l'époque de la première

¹ HACENE Merani, Op .Cit, p 04.

mondiale »ou « ils se sont aussitôt organisées pour demander leurs droits ».Et c'est entre les mains du mouvement syndicale que naquis en 1962 le premier parti nationaliste algérien : l'Etoile nord Africain(ENA).il est significatif de savoir que selon une étude de **G.Meynier**, citée par **N. Benallegue-chauia**, 8 des 26 membres du comite central du ENA, était à la CGT.

Par ailleurs, il est noter à cet effet qu'en 1962, l'Emir Khaled exhortait « ses frères à s'organiser et adhérer dans les syndicats pour revendiquer leurs droits économiques et politiques ».il y'a lieu de souligner également selon **M. Kaddache** et **gennache**, une organisation syndicale algérienne a déjà été créée en 1930, à Lyon, sous le nom de : l'Association des Travailleurs algériens de Lyon qui entera à son tour en contacte avec L'ENA en 1934.

En Algérie, pour les raisons évoquées plus haut, le syndicalisme algérien demeura faible et s'il se pratiquait, c'est au sein de la CGTU. Cette dernière à réussi, par rapport aux autres organisations, à mobiliser, même partiellement, le prolétariat algérien. C'est surtout à cause de sa position par rapport à la question de l'indépendance que les algériens y adhéraient .En effet ,seul la CGTU soutenait clairement ,selon **Gaghloul**, le droit de peuple algérien à l'indépendance .Toutefois selon **N. Benallegue-chaouia**, cette centrale, regroupant les « révolutionnaire » dont certains sont des communiste, issu de la scission qu' a connu la CGT en (1920-1921) à l'occasion d'un affrontement entre ceux-ci et les réformiste socialistes âpres la révolution bolchevique, comprenait aussi des colonialiste et même dans années 1934 des éléments à tendance fasciste .Néanmoins, par rapport à la CGT des années 1920 ,c'est la CGTU qui s'intéressait le plus aux travailleurs algériens¹.

¹ HACENE Merani, Op .Cit, P05.

Par ailleurs, dans son témoignage livré peu de temps avant sa disposition en 2004, à **Djabi**, le syndicalisme **K. LAKHDAR** déclare, entre autres, que c'est vers les années 1943-1944), suite à l'abolition du code de l'indigénat, que les algériens commençaient à ce mêler directement à l'activité syndicale dans le cadre de CGT. En effet, s'il est désormais question de la CGT et non de la CGTU, c'est que les deux tendances se sont réunifiées à la faveur de la lutte anti-fašiste des années 1934-1935 et antinazie la seconde Guerre mondiale où la priorité a été donnée à la libération de la France et la reconstruction.

Toutefois, **K. LAKHDAR** soutient que cette participation restait restreinte par le fait que les algériens étaient minoritaires dans les secteurs économiques. Et c'est pour cette raison, poursuit-il, que les militants avaient décidé d'élargir leur champ d'action et aller vers les travailleurs de compagnies où les algériens étaient très présents. En réalité, l'essentiel du prolétariat algérien se concentrait, en plus de secteur agricole, dans deux autres secteurs : les mines et les ports (dockers)¹.

Au cela on peut ajouter les « chômeurs » qui eux vont être la cible du mouvement nationaliste ou l'idée d'un syndicalisme national existait, semble-t-il, au PPA – MTLD depuis les années 1930, et aurait été exprimée par **Moufidi Zakaria**. Mais c'est en 1947 qu'un militant du PPA, **Rihani Saddok**, aurait fondé un syndicat de commerçants à Alger. En réalité, n'ayant pas pu s'installer dans les unités économiques que sous formes des cellules clandestines à caractère politique, chez les nationalistes c'est la conscience nationale qui prenait largement le dessus, c'est chez les petits commerçants, les coiffeurs, les gargoniers, les marchands de légumes, et enfin chez les chômeurs que le mouvement syndical nationaliste va se placer. Cela n'empêchait pas l'existence de militants nationalistes au sein des syndicats CGT. Pour ces syndicalistes les directives de PPA-MTLD étaient plus observées que celles émanant des

¹ HACENE Merani, Op. Cit, P 08.

instances syndicales. Il faut également noter, à cet effet, que pour contrecarrer la CGT.

Une commission « ouvrière » ou « syndicale » avait été créée en 1947 ou 1952. Selon les versions, au sein du MTLD sous la présidence de l'ancien cégétiste et nationaliste **Aissat Idir**. En résumé, on peut dire que le mouvement syndical algérien sous l'occupation coloniale avait commencé timidement dans l'année 1920 dans les rangs de la CGTU organisation relative plus à l'écoute des aspirations sociales mais aussi nationalistes des travailleurs algériens. Mais ce n'est que dans les années 1930, suite notamment aux grandes grèves minières. Auxquelles les travailleurs algériens, surexploités, ont grandement contribué, que le mouvement s'intensifia sous l'égide de la CGT SAN réunifiée. A l'issue du second conflit mondial par la victoire des alliés et l'abolition du code de l'indigénat, les algériens, comme l'a rappelé **R Gallissote**, deviennent majoritaires à la CGT sans atteindre cependant la parité dans les organes dirigeants » pour cela il fallait attendre les années 1950.

Au sein de la CGT, l'algérianisation a été surtout l'œuvre des nationaux militants communistes. Parallèlement, le mouvement nationaliste, devenu plus radical encore après les événements sanglants du 08 Mai 1945, pour lequel l'indépendance nationale passe largement avant les luttes sociales, très critique vis-à-vis de la CGT, plus soucieuse, selon lui, de la défense des intérêts des travailleurs européens, ne ménagea pas ses efforts pour d'une part « placer » ses militants au sein de cette même instance syndicale et d'autre parts de mettre en place clandestinement ses propres structures ouvrières dont cette commission syndicale des années 1947. Dans les années 1950, le mouvement syndical algérien, sous l'occupation coloniale, a atteint le terme de son évolution. Schématiquement, il se présentait comme suite.

. D'une part, il avait un mouvement syndical plus ou moins « classique » L'égal travaillant sous l'égide de mouvement communiste et de la CGT

privilégiait la lutte sociale anti-impérialiste. Il abouti à la création, en 1954 de l'Union Générale des syndicats algériens (UGSA). Et avait au sein des parties nationalistes notamment le PPA- MTLD qui donnait une priorité au combat anticolonial. Il a abouti à la création, le 24 Février 1956 de l'Union Générale des travailleurs algériens (UGTA)¹. **K .Lakhdar** nous a également appris qu'un autre syndicale algérien, apparemment au MNA, a été fondé le 07 février 1956 .il s'agit de l'Union syndicale des travailleurs algériens (USTA) .Sa création s'inscrivait clairement dans le cadre de la lutte que menait le MNA contre le FLN pour le contrôle du mouvement nationale .Avec le déclenchement de la Guerre de libération le 1 novembre 1954 et son intensification par la suite, c'est la politique et le militaire qui en ont pris nettement et définitivement le dessus. Les militants de l'UGSA, ou même ceux de l'UGTA, contraints eux aussi à l'activité clandestine, vont connaître plus de répression.

2- Le mouvement syndical après l'indépendance :

L'UGTA se lança dès sa naissance dans la lutte politique pour l'indépendance .Et bien que déclarant son autonomie organique par rapport au Front de libération Nationale (FLN) qui a réussi à déclencher et encadrer l'insurrection armée à partir de 1954, elle n'a cessé de le relayer de façon totale et inconditionnelle après le recouvrement de l'indépendance, la question du statut de l'organisation syndicale UGTA s'était posée. Dans un pays ayant emprunté la voie de « monolithisme », car le FLN, après avoir conduit la lutte de libération, se transforma en parti « unique » l'UGTA est progressivement mise sous contrôle du parti. Elle a acquis le statut « d'organisation de masses »².

Cette situation a engagé l'UGTA sur la voie d'un syndicalisme plus bureaucratique que revendicatif. Ainsi, l'activité syndicale, notamment au niveau des cellules de base, se limitait au domaine salariale .Mais se trouvant

¹ N BENALLEGUE CHAUIA, **le mouvement syndical et question nationale**, (1919-1954), p16

² HACENE Merani, OP. CIT, P07.

sous surveillance du parti et de l'administration, l'UGTA a toujours été conduit à soutenir les orientations politiques et économiques menées par les gouvernements successifs de l'après – indépendance « tout en critiquant le luxe et les privilèges que s'arroge la nouvelle caste bourgeoise et bureaucratique »¹. Au terme de cette logique, l'UGTA se serait progressivement trouvée, sans perspective réelles. D'une part, elle n'a jamais réussi à organiser les ouvriers agricoles, comme à été le souhaité de ses fondateurs et d'autre part, si son implantation a été effectuée automatiquement dans le secteur public, cela n'a jamais été le cas pour le secteur privé hormis celui des entreprises par les étrangers.

Globalement durant cette période d'économie étatiste, « c'est le centre, comme le notait **A.LAMCHICHI**, qui a donné les impulsions nécessaires à la machine économique tant au niveau du rythme de l'accumulation, qu'au niveau des priorités sectorielles budgétaires et financières »². Ce si d'une part, d'autre part et surtout, « les restrictions imposées au capital privé n'ont pas été accompagnées de mesures en faveur de l'autonomie et de la pluralité d'organisation syndicale, qui aurait traduit un souci d'institutionnalisation du conflit »capital-travail « et de prise en charge par les travailleurs eux-mêmes de leurs revendications ».

C'est ainsi que **L.ADDI**, évoquant l'état du syndicalisme de cette époque, le résume en disant que « l'UGTA était le représentant de l'état auprès des travailleurs et non l'inverse ». Ce contexte auquel s'inscrivait ce type de syndicalisme à tendance « bureaucratique » a été également analysé par **A.EL-KENZA**, étudiant la situation qui prévalait en Algérie des années 1960 et 1970, il souligna que les relations qui liaient l'Etat à la société relayaient d'une sorte « de pacte » sociale établie entre la première et la seconde ou, grâce à la

¹ Ibid, p, 09.

² Ibid. p, 10.

rente, L'industrialisation a été menée non seulement comme œuvre de développement mais aussi comme justice sociale. Cette Etat, qualifié de « populiste », a réussi, dans le cadre de ce pacte et grâce à cette rente. A « pacifier » la situation sociale en diminuant notamment le taux de chômage qui est passé de 37 % en 1966, à 19% en 1978 et enfin à 16% en 1983.

Cependant, ayant bouché les pores par laquelle s'exprime la politique (et le syndicat ?), il faut encore remarquer **ADDI**, l'Etat se coupa à l'environnement sociale avec lequel il établissait désormais des relations conflictuelles. C'est que ce régime était disposé, comme le soulignait **CHIKHI**, certes à répondre aux revendications mais à la condition que celles-ci s'exprimaient à l'intérieur du pouvoir et non à l'extérieur ou contre lui.

Dans ce contexte, il faut noter que depuis l'indépendance jusqu'à la fin des années 1970, les actions ouvrières étaient peu nombreuses. Des grèves éclataient ici et là, mais elles restaient concentrées dans le secteur des BTP et les petites unités du secteur privé. Quant au seul syndicat officiel de l'époque, il se chargeait beaucoup plus d'empêcher les protestations ouvrières que de les encadrer ou les faire aboutir. Au bout du processus, un tel syndicat, fortement ébranlé, s'est avéré, inadapté à l'évolution des contradictions sociales, et finit tout naturellement par se décrédibiliser. « Et il en va trouver profondément ébranlé ». La crise économique dont les origines remontent selon plusieurs études, à la fin des années 1970, aggravée par la forte chute des cours pétrole en 1985, le contexte international de plus en plus contraignant et enfin les émeutes d'Octobre 1988, ont donné naissance à un nouveau paysage politique et syndical.

3- Le mouvement syndical autonome :

La fin des années 80 est marquée en Algérie par une crise, multiforme qui au processus de libération politique et économique, une nouvelle constitution est approuvée par référendum le 23 février 1989. Elle abolit le système de parti unique et ouvre la voie à la liberté d'association dans tous les domaines de la vie économique et sociale, l'article 39 garantit la liberté d'association et l'article 54 le droit de grève.

C'est dans ce contexte d'ouverture démocratique qu'est promulguée la loi 90-14 du 2 juin 1990 instaurant pour la première fois le pluralisme syndical. Cette loi qui remet en cause le monopole exercé par l'UGTA depuis l'indépendance est vigoureusement dénoncée et combattue par ce syndicat. La perspective d'existence d'autres syndicats fait craindre à l'UGTA, et à juste titre, la perte d'un certain nombre de privilèges pour ses cadres du fait de son association à travers différents conseils des organismes sociaux, aux comités de participation à la gestion des entreprises étatiques. Il réussit quand même à imposer au gouvernement de maintenir les choses en l'état quand à la mise en place des comités de participation ou doivent siéger les représentants de travailleurs, dans la pratique des délégués de l'UGTA.

Depuis le début des années 90 de nombreux syndicats ont été créés¹ dans des conditions particulièrement difficiles, comme le syndicat national autonome des personnels de l'administration publique (SNPAP), le syndicat national de l'enseignement supérieur (SNES) notamment une conjoncture politique troublée avec la victoire de FIS aux élections municipales de juin 1990 et l'arrêt du processus électoral après la victoire annoncée de ce parti à l'élection législative de décembre 1991.

¹ C.F. la loi n°91 – du 21/12/91 modifiant et complétant la loi 90-14 du 2/6/90 relative aux modalités d'exercice du droit syndical J.O.R.A du 25/12/91. pp2168 et suivantes.

Par ce fait l'UGTA à des dates « réorientée » son action dans le cadre d'une stratégie politique consistant à animer la comite nationale de sauvegarde de l'Algérie (CNCA) créée en janvier 1992. C'est ce même comite qui appelle et soutient, l'armée quand celle-ci interrompt le processus électoral, fait « démissionner » le président **Chadli** et s'engage dans une politique d'éradication des islamistes.

Chapitre 3

**Le rôle des syndicats dans la
gestion des conflits**

I- Le rôle des syndicats :

« Le syndicat est appelé à jouer un double rôle : celui d'organe de représentation de la profession et celui d'animateur de la contestation pour faire aboutir les revendications des travailleurs, comme il peut être une source de propositions ».¹

1-Le rôle social des syndicats :

Les syndicats dans leurs luttes améliorer la condition des salariés, « les syndicats contemporaine son donc conduit à jouer un rôle dont les relations professionnelles sur les lieux de travail mais aussi, plus largement, de la société globale »².

1-1L'intervention syndicale sur les lieux de travail :

Pendant long temps, la principale activité des responsables syndicaux d'entreprise à été de fournir à leurs adhérents une aide individuelle contre les sanctions, les multiples incidents de la vie quotidienne au travail, comme les machines dangereuses, les mauvaises conditions de travail, heures supplémentaires non payé etc...., dont cette fonction « la défense et les recours » Consistant à résoudre les problèmes individuelles, dans une coopération conflictuelle avec la hiérarchie, à engendré une sorte de droit coutumier régissant la vie quotidienne au travail.

Face à ca les employeurs, au les responsables des entreprises étaient totalement contre l'émergence de syndicats, dont les entreprises se serviraient de l'homme, des femmes, et les enfants pour les exploités pour faire des profits puis se débarrasser d'eux, dont plusieurs personnes ont été tuées, on ils ont subit blessures permanent pendant le travail, et plusieurs d'entre eux sont exposés à

¹ CHERBAL F, Journal Elwatane : **contribution à l'analyse du mouvement syndicale autonome**, (page consulter le 24-03-2014 à 13h)

² ANDOLFATO Dominique et autres, OP. CIT, P11.

des conditions de travail inhumaine, les femmes ne recevaient en général moins du tiers du salaire moyen d'un homme et pour cela les syndicats s'intervienne dans contexte sociale, pour faire face à ces problèmes sociaux malgré que même aujourd'hui, beaucoup d'employeurs continuent à s'opposer aux syndicats par ce que ils savent que le syndicat luttèrent pour le bon des ouvriers, et pour de bon avantage sociale.

Dans les entreprises, les syndicats remplissent beaucoup d'autres fonctions reconnus, ils gèrent les œuvres sociales au travers des comites d'entreprise, les bibliothèques, et autre activités, les aides sociales divers ont souvent été des acquis des syndicats dans le plans sociale, notamment l'instauration de la sécurité sociale, et aussi des lois et avenages sont attribuées aux syndicats pour faire face aux problèmes sociaux, économiques , qui frein l'amélioration de la vie sociale, et ses lois sont conforme à la stabilité sociale comme la loi sur la sante et la sécurité, la réduction de la journée de travail et aussi respecte les normes d'emplois.

1-2 L'intervention sociale en dehors de l'entreprise :

En dehors de l'entreprise, les syndicats remplissent beaucoup plus d'autres fonctions, particulièrement avec les organisations d'employeurs, et ils gèrent des organisations sociales de déférents nature, comme, caisse d'assurance maladie, et aussi ils d'allocations familiales, caisse retraite complémentaire, assurance chômage, et aussi ils conseillent l'administration pour tous les problèmes économiques et sociaux.

A ce titre ils siègent dans les conseils économiques, au niveau national et régional, dont toutes ses fonctions sont généralement assurées par les syndicats

2- Le rôle économique des syndicats :

Les syndicats luttent pour les meilleures rémunérations, cette fonction est au cœur de leur activités, elle les a conduit à intervenir sur bien d'autres questions, notamment sur l'embauche, la qualification, en général, tout ce qui concerne les conditions des ouvriers, de ce fait que les organisations syndicales ont un grand nombre d'activités liées à l'économie dont cette dernière est très attachée à la vie quotidienne de salarié, en effet on peut distinguer deux rôles majeurs qui sont¹ :

2-1 La question salariale :

Les salaires, pour leurs salariés doivent faire appel aux syndicats, telle est aussi la raison pour laquelle la plupart des patrons et entrepreneurs ont cherché à empêcher l'implantation et même l'apparition d'un syndicat au sein de leurs entreprises, et refusent la négociation avec eux, c'est pour cela que les syndicats ont recours à l'action politique à fin d'obtenir par la pression de l'administration pour arracher les droits des salariés, ce que ne parviennent à imposer directement.

Cette défense des salaires confère aux syndicats un rôle dans la régulation du marché de travail, sur ce marché, l'équilibre se réalise difficilement, en période de croissance, la hausse de salaires peut être rapide mais inégalement répartie suivant les secteurs et les qualifications dans les autres phases économiques, les salaires sont en concurrence avec les employeurs, ces derniers cherchent à réduire les coûts en baissant les salaires, de leur côté les salaires pour maintenir leur pouvoir d'achat ont tendance à ouvrir plus de travail (heures supplémentaires, double emplois) ce qui donne pression et la baisse des salaires, aussi, l'un des premiers objectifs du syndicalisme est d'empêcher la

¹ LAROCHE Patrice, **les relations sociales en entreprise**, édition Dunod, Paris 2009, p. 107.

baisse des salaires réels et de limiter les horaires du travail, cette attitude avait un effet stabilisateur et anti déflationniste

2-2 La reconnaissance des qualifications :

La question salariale comprend de multiples ramifications celle de qualification est la plus évident, elle à d'ailleurs long temps opposé des salaires entre eux

Les manœuvres et les ouvriers sans véritable qualification étaient surtout intéressés par fixation de minima salariaux applicable au plus grand nombre possible d'entreprise à fin d'éviter de se faire concurrence entre eux, donc le syndicalisme d'industrie privilège le contrat collectif au niveau de la branche

La reconnaissance des qualifications et la confection de grilles salariales sont une revendication majeure de ce nouveau syndicalisme industriel dont les syndicats intervienne à chaque fois pour résoudre et régularisé le déséquilibre.

3- Le rôle politique des syndicats :

Les syndicats participent à la construction de tous les organismes économiques et administratifs liés à l'activité économique et ou ils présentent leurs candidats, et font entendre leurs avis. Ils participent également à l'activité de ces organismes, mais cette participation n'est pas directe : elle s'exerce par l'intermédiaire de cause qui présentés par eux et confirmés par les parties communiste, sont devenus membre des administrations supérieurs de l'état.

Les syndicats participent aussi à choisir et de former des administrateurs parmi les ouvriers et les travailleurs en général et à tous les organismes de planification d l'état et ils participent aussi à tous le travail éducatif et culturel, et à la propagande pour la production, cette activité des syndicats doivent tendre à faire participer de plus en plus largement et profondément la classe ouvrières

et la masse travailleuses à toute les l'édification de l'économie nationale, les initiant à tous les rouages de la vie.

L'établissement des barèmes et des normes d'alimentation, constituent un élément indispensable de la contribution des syndicats à l'édification du socialisme et de leur participation à la gestion de l'industrie.

II- La gestion des conflits dans l'entreprise :

1- La prévention des conflits :

1-1 Notions juridique :

Les employeurs et les représentants des travailleurs tiennent des réunions périodiques, en vue d'examiner en commun la situation des relations socioprofessionnelles et des conditions générales de travail au sein de l'organisme employeur.

Au sens des dispositions des présentes lois, le terme représentant le travail « désigne les représentants syndicaux des travailleurs ou des représentants élus par les travailleurs lorsque 'il n'y a pas de représentants syndicaux.

Les modalités d'application du présent article et notamment la périodicité des réunions sont fixées par les conventions ou accords conclus entre les employeurs et les représentants des travailleurs article (article 4 modifié par art 4 L91-27)

La gestion sociale de l'entreprise passe obligatoirement par :

Un suivi constant de ses indicateurs et une analyse de toute anomalie pour rechercher les causes réelles et faire la différence entre les incantations cycliques et certains syndicalistes annonçant en permanence un prochain conflit inévitable et l'apparition d'un véritable mécontentement, source possible d'un réel conflit ;

Une prise de décision sans attendre une dégradation plus grande du climat.¹

1-2 L'alarme sociale :

Les entreprises prévoient des dispositifs d'alarme sociale, destinés à prévenir les conflits du travail par l'instauration de procédures de négociations permanentes entre salariés et la direction. L'alarme sociale ne se restreint pas à la prévention des conflits, mais vise les nombreuses situations où le climat de l'entreprise se détériore.²

1-3 Les deux modèles de prévention des conflits :

Le concept de prévention des conflits ne recouvre pas des techniques spécifiques à la prévention des conflits. Il couvre des stratégies différentes de mise en œuvre des mêmes techniques portant deux noms : le « partnering » et « alliancing ».

Le partnering peut se résumer en quelques propositions :

-Organiser la communication entre les parties à contrat pour qu'elle soit la plus fluide possible.

-Communiquer immédiatement aux autres parties toutes difficultés rencontrées ou prévisibles qui pourraient aboutir à une inexécution ou à une mauvaise exécution.

-S'engager à rechercher ensemble des solutions amiables des difficultés aussitôt qu'un conflit est envisagé.

- Ces propositions peuvent paraître idéales voire irréalistes et faire sourire quelques lecteurs. Elles sont pourtant d'un extrême sérieux. La preuve en est qu'elles sont venues dans les conditions sine qua non des cahiers des charges de toutes les fournitures, notamment militaires.

¹ BIRIEN Jean- Luise, **pratique des relations et négociation sociale**, 3^{ème} édition Dunod, Paris, 2006.

² CADIN Loïc et les autres, **gestion des ressources humaines**, 3^{ème} éd Dunod, Paris, 2007, p, 147.

L'alliancing est un concept très voisin mais beaucoup plus radicale, Dans le partnering, il ya un contrat principale (de construction au autre) et un contrat de partnering organisant les relations entre les parties. Dans l'allancing, il ya un seul contrat qui, âpres avoir décrit l'objet du contrat, fait de l'organisation des relations entre les parties, leurs obligation principale. Tout le reste ne constitue pratiquement plus que des annexes techniques.

La différence ne tien pas seulement à la structure des documents .Elle modifier radicalement la philosophie des relations de marchés, se sont des relations potentiellement conflictuelles car fondamentalement antagonique.

On instaure par l'alliansing des relations fondamentales de coopération en vue d'un objectif qu'un rendu commun.¹

2- Les types de conflits :

2-1 Les conflits individuels :

Tous désaccords entre travailleur et employeur sur l'exécution d'un travail et qui n'est pas résolu dans le cadre des procédures internes de gestion.

2-2 Les conflits collectifs :

Tous désaccords relatifs aux relations socioprofessionnelles et aux conditions générales de travail entre les travailleurs et l'employeur, parti à une relation de travail et non résolu dans le cadre conventionnel et conciliation. La rémunération est une des constantes des situations conflictuelles. La réalité semble se concentrer autour du seul conflit. Hors du lieu de travail, les acteurs continuent à y penser, ils sont en fait souvent débordés émotionnellement. Ils sont comme envahis. Ce besoin

¹ GARBY Thierry, **la gestion des conflits**, éd Economica, 2004, p, 11

d'expression, de partage du poids de la situation, joue comme une soupape de sécurité pour se libérer de cette position intense.¹

3-3 les sources des conflits :

Le conflit est un phénomène banal car il fait inévitablement partie de relations humaines connaître les sources de conflits est un première pas dans la démarche de gestion des conflits puisque il faut comme on dit prendre les problèmes à la racine pour pouvoir le gérer, et les sources les plus fréquents du conflit sont :

3-1 Les sources psychologiques :

Il se matérialisée sous des formes diverses : la violence, angoisse, la dépression, l'agressivité, la frustration ils sont relatif à la personnalité des individus.

3-2 Les sources d'ordre organisationnel:

peuvent avoir trait-à un dysfonctionnement de la fonction caractérisé par : une mauvaise définition des tâches, mauvaise répartition des tâches, interdépendance des tâches, méthode et procédure de travail lourde, routinières, hiérarchique, manque de communication.

3-3 Les sources économiques :

Les conflits peuvent naître du fait que les entreprises réalisent des bénéfices substantiels sans en distribuer une part à leur personnel.

4- Les outils de gestion des conflits :

4-1 La négociation :

La négociation est un processus par le quel deux ou plusieurs personnes tentent d'atténuer ou d'éliminer un conflit entre elle, la

¹ BREARD Richard, PASTOR Pierre, **gestion des conflits**, éd Liaison, paris, 2000, p.21, 22.

négociation nous apparait comme une confrontation de protagoniste étroitement ou fortement indépendantes, liés par un certain rapport de force et présentant un minimum de volante d'aboutir à un arrangement en vue de réduire un écart, une divergence afin de construire une solution acceptable au regard de leurs objectifs de la marge de manœuvre qu'ils s'était donnée¹.

Le but est de parvenir à un compromis par la communication, persuasion, et la mutuelle, les participants doivent être prêts renoncer à une partie de leur pouvoir pour déboucher sur une solution acceptable autrement dit la négociation est la prise en charge du conflit, c'est une solution pour concilier les points de vue opposés. Elle permet aussi aux individus et aux organisations de nouer des relations nouvelles ou de mieux organiser leurs relations.²

4-2 La médiation :

Est un processus par l'quelle les parties en conflits font appel à un tiers pour essayer pour résoudre leur problèmes, la médiation n'est possible que si les deux parties font preuve de bonne volonté pour trouver une solution et acceptent tout les deux.

Nous verrons ainsi que la médiation, lorsqu'elle est formalisée, peut être définie comme une méthode de facilitation de la communication et plus spécifiquement, un mode alternatif de résolution des conflits et surtout à leur prévention.

La médiation une approche globale qui prend en compte la situation présente et qui, ouverte à l'expression des causes de l'antagonisme, conduire sur les chemins de l'anticipation pour favoriser le maintien d'un lien qualitatif de communication.³

¹ BELLENGER Lionel, **stratégies et de négociation**, 3eme édition ESF, paris, 1999, p.17.

² GARBY Thierry, OP. CIT, p, 14.

³ LASCoux Jeans- luise, **pratiques de la médiation**, éd ESF, 2001, p.19.

Le rôle de médiateur et de faire prendre conscience de leur intérêts communs, les parties en conflits gardent le contrôle du processus de prise de décision.

Dans ce cas, le médiateur n'est qu'un relais qui facilite la discussion, guide de la conversation ou la provoque.

4-3 L'arbitrage :

Est un processus de règlement d'un litige, il peut être exercé par une personne, une institution, un pouvoir nommé par les parties pour trancher leur différend, il se fonde

Habituellement sur l'examen des faits et des droits des parties en processus, c'est un processus formel, il est souvent exercé par trois arbitres, deux sont nommés par chacune des parties et ceux-ci désignent le troisième les arbitres convoquent les parties et les invitent à présenter les arguments avec l'obligation de transmettre leur document à l'adversaire.

L'arbitrage est approprié aux infractions, manquements ou transgressions classiques.¹

L'arbitrage a ceci de commun avec la justice étatique qu'il tranche le litige. La sentence arbitrale qui en résulte, tout comme une décision judiciaire, s'impose aux parties. Celle-ci ont, certes, choisi librement de se soumettre à l'arbitrage, et ce faisant choisi leur juge elles-mêmes d'un commun accord, mais elles ne sont pas ensuite maîtresses de la décision qui en résulte et ont, dès la signature de la clause, accepté d'avance et irrévocablement de se soumettre à l'adite décision quelle soit, sauf cas exceptionnel de recours.

Les arbitres doivent motiver leur décision en expliquant les raisons et leur décision, la sentence doit être acceptée par les 5 parties, qui sont généralement de bonne foi si l'une des parties refuse.

¹ CARRE Christophe, sortir des conflits avec les auteurs, édition éyrolles, paris, 2004, p.185.

4-4 Le recours hiérarchique :

Il permet de résoudre un problème rapidement et sans discussion.

Il fait appel à un supérieur hiérarchique qui va trancher de manière autoritaire (avec ou sans partis pris) et de manière définitive.

Ce type de résolution des conflits est nécessaire dans des situations d'urgence mais pose le problème de la durée de son effet.

En effet, la plupart du temps ces recours hiérarchiques imposant une solution sans résoudre le problème de l'animosité entre les individus ainsi en débouche souvent sur un conflit latent.

Partie pratique

Chapitre 4

**La présentation de
l'entreprise**

- Présentation de l'entreprise :

Depuis sa création, l'entreprise SONATRACH a connue différentes évolutions qui ont fait d'elle l'entreprise d'aujourd'hui qui connue à l'échelle internationale et possède un pouvoir non contestable.

1-Historique de SONATRACH :

La création de la société nationale pour le transport et la commercialisation des hydrocarbures connue sous le nom de (SONATRACH) remonte à la fin 1963, par le décret N°63-491 du 31 /12/1963,

Elle avait pour activité le transport et la commercialisation des hydrocarbures. Ca création avait pour but de couvrir a long terme les besoins nationaux en hydrocarbure ainsi que la gestion des domaines miniers des hydrocarbures.

La société SONATRACH a subit une série de changement et de réforme dont :

-La première phase : la signature du décret N°66-296 en 1966, qui a permet l'extension de ses activités par l'ensemble des phases de processus de production des hydrocarbures a savoir l'exploitation, recherche, transport, transformation et commercialisation.

-La deuxième phase : elle est considérée comme un grand tournant de l'histoire du pays du fait de la nationalisation des hydrocarbures le 24fevrier 1971.

-La troisième phase : c'est celle de la restructuration en 1982, dans le but de recentrer SONATRACH sur sa vocation initiale, et qui a donné naissance à 17 nouvelles entreprises.

-La quatrième phase : fut celle des nouveaux statuts organisant SONATRACH en sociétés par actions (spa) en date du 11février 1998.

2- Organisation de la SONATRACH :**2-1 Description de l'organigramme :**

Dans la nouvelle organisation de 2009, le group SONATRACH est organisé autours de ces métiers avec le renforcement des capacités de la direction générale en terme d'élaboration des stratégies et des politique, une décentralisation effective et une simplification du fonctionnement.

Ces changements d'organisation du fonctionnement de la macrostructure de SONATRACH visent à :

- Confronter la direction générale dans rôle de conception et de coordination, pilotage et de management du groupe.
- Limiter le nombre des centres de décision et de réduire l'éventail de subordination du président directeur général.
- Permettre une décentralisation poussée des pouvoirs et des responsabilités.
- Assurer un reporting permanent fiable sur l'ensemble des activités du groupe, de son fonctionnement et l'évolution de ces centres de coûts.
- Renforcer d'une manière significative la fonction des ressources humaines.
- Donner la priorité aux activités opérationnelles, assurer l'appui des unités fonctionnelles aux opérations, et développer le partage des ressources.
- Assurer la réactivité, la transparence et la fluidité de l'information nécessaire à l'efficacité globale du groupe.

2-2-Les directions fonctionnelles :**2-2-1- La direction générale du group :**

Elle est assurée le président directeur général assisté du comité exécutif et d'un secrétaire général qui l'assiste dans le suivi et la cohésion du management du group. Un comité d'examen et d'orientation apporte l'appui nécessaire travaux du groupe, auprès du président directeur général.

Un service de sûreté interne de l'établissement (SIE) qui relève également de la direction générale.

2-2-2- Les activités opérationnelles :

Elles exercent les métiers du groupes et développent son potentiel d'affaire tant en ALGERIE qu'aux niveaux internationale.

Il s'agit de l'activité amont (AMT), de l'activité aval (AVL), de l'activité transport par canalisation (TRC) et de l'activité commercialisation (COM)

a) Activité amont :

- Exploitation.
- Data contrôle
- Recherche et développement des hydrocarbures et des nouvelles technologies.
- Forage.

b) Activités transport de canalisation :

- Exploitation des ouvrages de transport des hydrocarbures et des installations portuaires.
- Maintenance des installations et des canalisations.
- Etude et développement.

-Business développement.

c) Activité avale :

- Liquéfaction du gaz naturel.

-Séparation des GPL.

-Raffinage du pétrole.

-Pétrochimie.

d) Activités commercialisations :

-Commercialisation extérieure et intérieure

-Transport des hydrocarbures.

Chacune de ces activités est placée sous l'autorité d'un vice président.

Les activités internationales sont, pour leur part, organisées sous la forme d'un holding international, SONTRACH international holding corporation (SHIC) chargé d'élaboration et de l'application de la stratégie de développement et d'expansion en international.

2-2-3- Les directions fonctionnelles :

Elles élaborent et veillent à l'application des politiques et stratégies du groupe fournissent l'expertise et l'appui nécessaire aux activités opérationnelles du groupe. Elles sont organisées en quatre directions de coordination groupe.

- Ressources humaines et communication (RHC) : placée sous l'autorité de la directrice générale adjointe.

- Stratégie, planification et économie (SPE) : placée sous l'autorité de la directrice exécutive.

- Finance (FIN) : placée sous l'autorité du directeur exécutif.

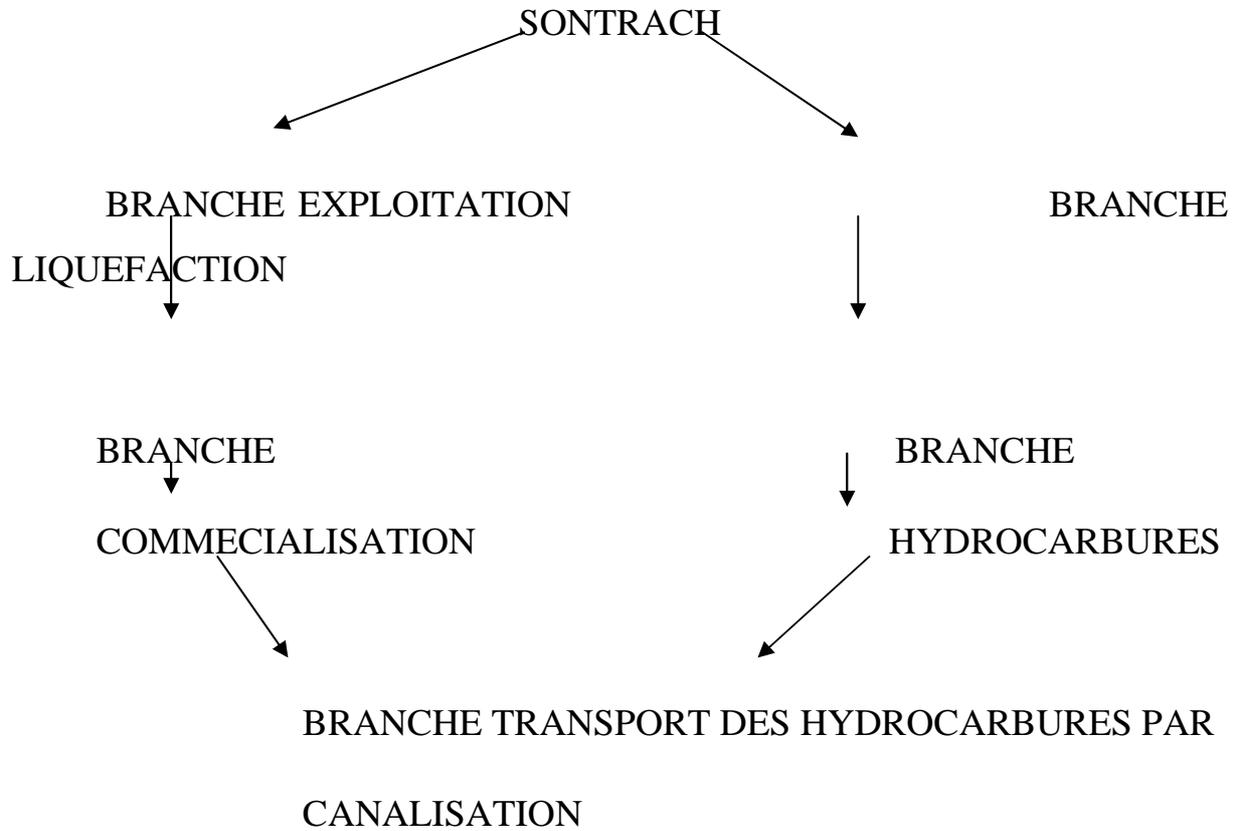
- Trois directions centrales :

- Audit groupe (ADG) : placée sous l'autorité du directeur central.
- Juridique (JUR) : placée sous l'autorité du directeur central.
- Santé, sécurité et environnement (HSH) : placée sous l'autorité du directeur central.

Des décisions spécifiques définiront l'organisation interne de l'ensemble de ces structures. Avec le parachèvement de la macrostructure du groupe, SONATRACH dispose désormais d'une organisation simplifiée, cohérente et rationalisée. Elle est constituée de centre de décisions opérationnelles et stratégiques pour un fonctionnement simple, assurant la circulation de l'information, un Reporting dynamique et une bonne réactivité.

Cette organisation va permettre a SONATRACH d'utiliser de manière plus efficace les formidables ressources humaines et financiers qu'elle possède et de poursuivre de manière plus assurée le processus d'adaptation aux grands changements qui s'amorcent dans son environnement national et international.

2-3 Organigramme de SONATRACH :



TRC TRI TRH RTE
RTO DMN

RTC : Région transport centre (Bejaia).

RTI : Région transport Ain Amenas.

RTH : Région transport Haoud-el Hamra.

RTE : Région transport Est (Skikda).

RTO : Région transport Ouest (Arzew).

DMN : Maintenance (Laghouat).

***Source : DRGB /SONATRACH**

3- Présentation de la direction régionale de Bejaia (DRGB) :

La DRGB est l'une des cinq directions chargée du transport, du stockage et de la livraison des hydrocarbures liquides et gazeux.

Les hydrocarbures transportés à travers les canalisations sont gérés et exploités par la DRGB.

- Le gaz naturel.
- Le pétrole brut.
- Le condensât.

Le patrimoine de la DRGB est comme suit :

1) L'oléoduc haoud EL-Hamra /Bejaia :

Cet oléoduc et le premier pipe-line installé en Algérie par la société (SOPEG) société pétrole de gérance.

IL est d'une longueur de 688 km et d'un diamètre de 24 pouces, il possède une capacité de transport de 15 MTA de pétrole brut et de condensât avec quatre stations de pompage, il achemine depuis 1959 du pétrole et du condensât vers le terminal marin de Bejaia et la raffinerie d'Alger.

2) L'oléoduc Beni Mansour-Alger :

Il est d'un diamètre de 16 pouces et d'une longueur de 131Km, il est piqué sur l'oléoduc Haoud EL-Hamra, Bejaia et alimente depuis 1971 la raffinerie d'Alger située à sidi Archine, il répond a la demande de la raffinerie qui est le 2.8 MTA.

3) Le gazoduc Hassi R'mel-Borj Meniaïl :

Il est d'un diamètre de 42 pouces et d'une longueur de 131Km, il approvisionne en gaz naturel depuis 1981 toute les villes et pôles industriels du centre du pays, sa capacité est de 7.1 milliard de m3 par un.

4) Le port pétrolier :

Le port pétrolier de Bejaia est constitué de trois postes de chargement de navires et permet à partir du parc de stockage le chargement de 800 navires depuis 30 ans.la DRGB gère également sous sa direction les stations suivante :

-**SPI BIS** : station de pompage numéro 1 bis Djamaa (01-Oued).

-**SP2** : station de pompage numéro 2 a Biskra.

- **SP3** : station De pompage numéro 3 a Msila.

-**SMB** : station de pompage de Béni Mansour.

-**GGI** : terminal de Bordj Menaiel.

-Terminal Sidi Archine(Alger)

-Terminal arrive et le port pétrolier(Bejaia).

4- Organisation de la direction :**4-1Description de l'organigramme :**

La DRGB est composée d'une sous-direction technique. D'une sous-direction administrative et d'autres structures dépendant directement de la direction générale.

4-1-1-La sous direction technique :

Elle se compose de quatre départements :

4-1-1-1- Département exploitation :

L'activité principale de la DRGB est l'exploitation, la mission du département est d'organiser les programmes de transport du pétrole brut, du condensât et du gaz dans les meilleures conditions de sécurité et de coût. Ce département est aussi chargé de l'exploitation des trois ouvrages précédents.

4-1-1-2 Département maintenance :

La mission principale de ce département est de veiller au maintien au bon état des installations technique de la région, c'est-à-dire, d'assurer la maintenance des équipement industriels tournant (pompe, group diesel, turbines).

4-1-1-3 Département protection des ouvrages :

La mission de ce département est de protéger les ouvrages contre la corrosion, les actions humaines volontaires et involontaires liées à des erreurs de manipulation et les actions de la nature.

4-1-1-4 Département travaux neufs :

Ce département est chargé de l'étude et du suivi des projets d'investissement de la DRGB dans les différents domaines.

4-1-2 La sous direction administrative :

Elle est composée de trois départements :

4-1-2-1 Département ressources humaines :

Il a pour rôle la recherche et l'acquisition du potentiel humain, sa présentation et son développement qualitatif.

4-1-2-2 Département moyens généraux :

Ce département fournit le soutien logistique de l'entreprise.

4-1-2-3 Département administratif et social :

Ce département veille au respect des lois en vigueur qui régissent les relations de travail. Comme il gère le personnel de la DRGB.

4 1-3 Autres structures ;

Certains départements sont directement reliés à la direction générale, ces département sont : **4-1-3-1 Département approvisionnement et transport :**

Ce département alimente la DRGB en matériel nécessaire a son fonctionnement, il doit faire face à tout les achats et assure le transport du personnel.

4-1-3-2 Département finances :

Il prend en charge la gestion comptable et financière de la DRGB.

4-1-3-3 Département juridique :

Le département juridique intervient à chaque fois que les intérêts de la DRGB sont mis en jeu pour veiller à la légalité des transactions.

4-1-3-4 Département sécurité :

Cette structure doit assurer la protection de patrimoine humain et matériel de DRGB et le bon fonctionnement des hydrocarbures.

4-1-3-5 Centre informatique :

Il représente le support d'exploitation et de développement des applications informatique pour le compte de la DRGB et des autres directions régionales.

4-2 Organigramme de la DRGB :

Organigramme de la direction régionale de

.1- présentation de département Ressources humaine et communication :

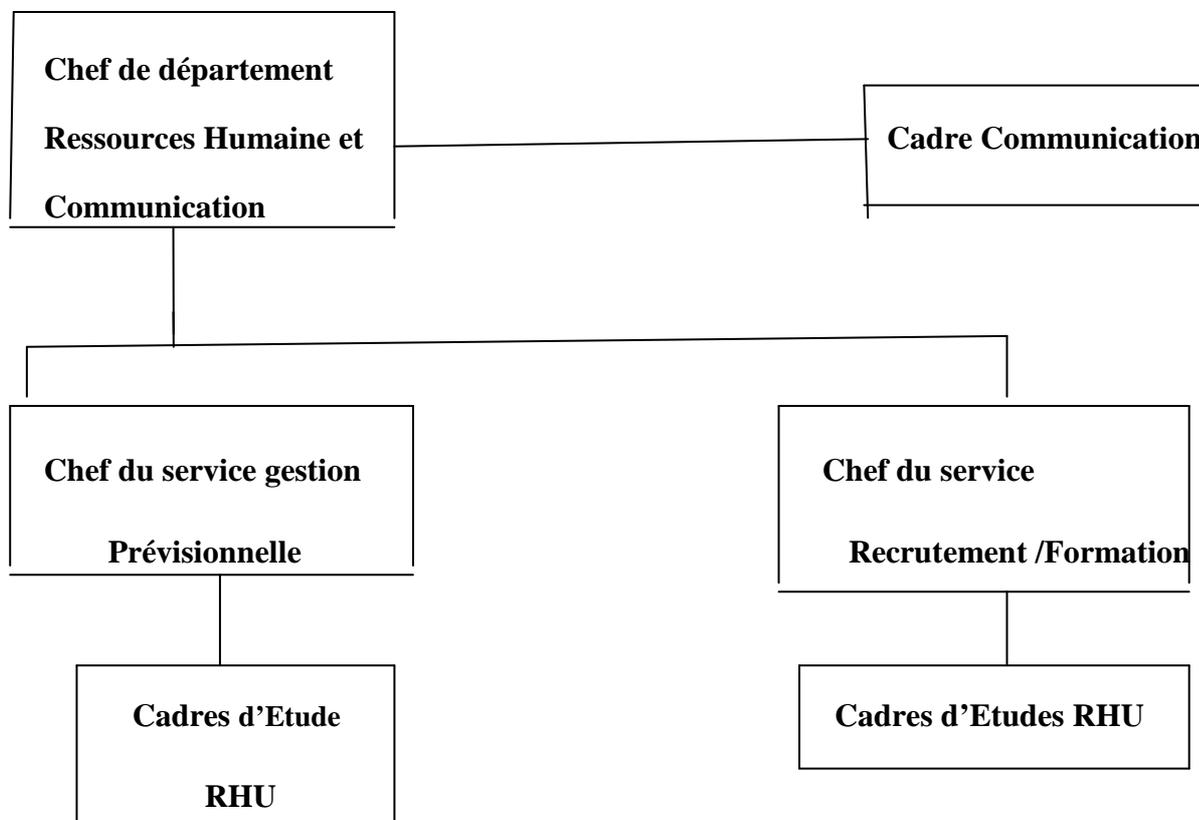
1-1 Effectif du département par catégories SCP :

Le département des ressources humaines comptabilise en tout 11 personnes qui sont réparties comme suite :

SCP	Cadres	Maitrise	Exécution
Nombre	06	03	02

* Source : DRGB/SONATRACH.

2. Structure du département des ressources humaines et communication :



*Source : DRGB/SONATRACH

3- Les objectifs du département :

L'objectif stratégique du département RHU est la prospection et le recrutement du potentiel humain, sa préservation et son développement qualitatif en vue de réaliser la meilleure performance possible.

Ses objectifs sont les suivants :

- Rechercher et sélectionner le potentiel humain.
- Contribuer à l'optimisation de l'emploi.
- Assurer la planification et la gestion des carrières pour le personnel.
- Contribuer à l'épanouissement des travailleurs par des actions de formations (perfectionnement et spécialisation).
- Optimiser la gestion du centre de formation de l'entreprise.

4- Les tâches du département Ressources humaines et communication :

Le département RHU assure plusieurs tâches pour le bon fonctionnement de l'entreprise, parmi ces tâches, on peut citer :

- Gérer l'organigramme.
- Traiter les rapports mensuels, trimestriels pour les plans de formation et de recrutement.
- Relever les indicateurs de gestion des ressources humaines et les consolider en vue d'un meilleur suivi des effectifs.
- Elaborer le plan de recrutement et celui de la formation.
- Recruter le personnel permanent et temporaire.
- Traiter les mouvements des agents (promotion, réorientation, mutation).

Chapitre 5

**Analyse et interprétation des
résultats**

Après le choix de terrain et le choix de la population d'étude pour arriver à l'étape de l'analyse des données qu'on a collecté par notre recherche sur le terrain emmené vers les employés au sein de l'entreprise SONATRACH pour montrer le rôle du syndicats dans la gestion des conflits.

1-Les caractéristiques de la population d'étude :

Tableau n°1 : la répartition de l'échantillon d'étude selon le genre

Le sexe	F	%
Féminin	25	30.86
Masculin	56	69.13
Total	81	100%

*Source : notre enquête.

D'après les chiffres de ce tableau, on remarque que la majorité des enquêtés sont du sexe masculin avec un pourcentage de 69.13%, contre seulement 30.86% féminin. Ce qui démontre presque l'absence de la femme algérienne dans l'entreprise et c'est ce qui ne lui permet pas d'exercer l'activité syndicale.

Cela est du à notre avis à plusieurs facteurs caractérisant la société algérienne : premièrement sur le plan culturel, l'inégalité du sexe qui favorise la domination masculine et que ne cesse d'exercer une certaine influence sur la femme beaucoup plus dans le sens péjoratif, ce que la redut au statut de la seconde place après celle de l'homme. Ainsi son statut l'empêche de jouer son rôle en tant qu'acteur dans l'évolution de la société, deuxièmement sur le plan religieux, la tradition musulmane continue à considérer le travail des femmes comme péché.

Ces entraves constituent un obstacle majeur pour l'émancipation de la femme, puisque cela ne l'autorise pas d'intégrer et d'adhérer à des cadres d'expressions, ce que la prive aussi de participer aux différentes formes de

luttés. D'ailleurs, elle est relativement absente sur la scène politique et syndicale d'aujourd'hui et c'est pour cela qu'on assiste à une forte intensité du discours politique qui insiste sur le rôle de la femme dans la société.

Tableau n°2 : la répartition de l'échantillon d'étude selon la catégorie d'âge

Catégorie d'âge	F	%
[18-30] ans	10	12.34
[30-40] ans	41	50.61
40 ans et plus	30	37.03
Total	81	100%

*Source : notre enquête.

On remarque dans ce tableau que la catégorie d'âge de [30-40] ans est la plus importante avec un taux de 50.61% et la catégorie la moins importante est celle de [18-30] ans avec un taux de 12.34%.

L'entreprise SONATRACH compte sur la catégorie d'âge 30-40ans car cette dernière procure à l'entreprise non seulement leurs compétences mais aussi leurs dynamismes, leurs organisations et surtout leurs expériences, volonte et courage dans le travail qui joue un rôle important dans le développement dans l'entreprise.

Tableau N°3 : la répartition de l'échantillon d'étude selon la catégorie socioprofessionnelle.

La catégorie socioprofessionnelle	F	%
Cadres	13	16.05
Agents de maitrises	56	69.13
Agents d'exécutions	12	14.81
Total	81	100

*Source : notre enquête.

L'échantillon d'étude est caractérisé par un grand avantage pour les agents de maîtrise qui représente 69.13% de l'échantillon, suivi par les cadres avec 16.05% puis les agents d'exécutions avec 14.81%.

A partir de cette hiérarchisation, on peut déduire l'existence des formes de commandement autoritaire, par la séparation entre conception et l'exécution. Certainement ce sont des types d'organisation scientifique de travail, mais dans un sens plus loin, c'est des formes de domination qui proviennent d'un héritage, ou d'un pouvoir rationnel. D'ailleurs on a l'habitude de voir des conflits qui oppose travailleurs aux directeurs, ou bien les agents de maîtrise à l'administration...

Nous déduisons par la, ce que la grande responsabilité est assumée par les agents de maîtrises, ainsi nous remarquons une certaine harmonie dans les tâches ce qui générera une bonne organisation dans différents services.

Tableau N°4 : la répartition de l'échantillon d'étude selon le niveau d'instruction :

Le niveau d'instruction	F	%
Primaire	06	7.41
Moyen	10	12.34
Secondaire	22	27.16
Universitaire	43	53.08
Total	81	100

*Source : notre enquête.

Le tableau montre que la majorité des salariés ont un niveau universitaire avec 53.08% suivi par le niveau secondaire avec 27.08% puis le niveau moyen avec 12.34% et enfin le niveau primaire avec 7.41%. Le niveau universitaire est le plus imposant.

On constate que la majorité des salariés de notre échantillon ont un niveau d'instruction plus élevé, cela s'explique par la nature de travail effectué, qui exige un niveau intellectuel. Autrement dit, le principal facteur d'acceptation d'une demande d'emploi demeure la connaissance pratique reconnue par les salariés. Cette variable est plus importante pour le recteur qui n'attend de ses employés que la satisfaction des besoins exprimés par l'entreprise.

Tableau N°5 : la répartition de l'échantillon selon l'ancienneté

L'ancienneté	F	%
[1-5]	18	22.22
[6-10]	41	50.61
[11-15[22	27.16
Total	81	100

*Source : notre enquête.

Les chiffres montrent que la catégorie de [6-10] est la plus importante avec un taux de 50.61%

Tandis que la catégorie de [1-5] est la moins importante avec un taux de 22.22% et que la catégorie [11-15] est moyenne avec un taux de 27.16%.

Nous constatons que la majorité des salariés ont une expérience considérable qui est [de 6 à 10 ans], alors l'entreprise possède une main d'œuvre expérimentée qui assurent la réalisation parfaite de ses projets et avoir un statut élevé.

2- L'analyse des données concernant les hypothèses :

Tableau N°6 : la répartition de l'échantillon d'étude selon l'adhésion au sein de la section syndicale :

Adhésion au syndicat	F	%
Adhérent	59	72.83
Non adhérent	22	27.16
Total	81	100

*Source : notre enquête.

Les résultats de ce tableau, nous révèlent que la plupart des salariés de notre échantillon sont adhérents au syndicat de cette entreprise, avec un taux de 72.83% tandis qu'une minorité des salariés de notre échantillon, sont pas adhérents au syndicat de cette entreprise, avec un taux de 27.16%.

À partir des données recueillies on explique la forte adhésion dans la section syndicale de l'entreprise par la capacité de cette dernière à atteindre les objectifs considérés comme essentiels par les salariés. La capacité des syndicats a réglé les problèmes, à obtenir des augmentations salariales et des primes, des congés supplémentaires, des meilleures conditions de travail ce qui donne une bonne image et un degré de confiance remarquable chez les salariés.

Cette forte adhésion donne une légitimité et une force qui permet au syndicaliste d'avoir une base de pression sur l'administration pour arracher leurs droits, et être un partenaire décisif.

Tableau N°7 : La relation entre l'adhésion au sein de la section syndicale et la catégorie socioprofessionnelle.

Adhésion syndicale la catégorie socio-pro	Adhérents		Non Adhérents		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadres	6	46.15	7	53.84	13	100
Agents de maitrises	43	76.78	13	23.21	56	100
Agents d'exécutions	10	83.33	2	16.66	12	100
Total	59	72.83	22	27.16	81	100

*source : notre enquête.

D'après les résultats de ce tableau, la majorité sont adhérents avec un taux élevé de 72.83%, contre une minorité avec un taux de 27.16% sont pas adhérents, pour les adhérents on a un taux élevé pour les agents d'exécutions avec 83.33% et ainsi que les agents de maitrises avec un taux de 76.78% par contre les cadres sont pas adhérents avec un taux de 53.84%.

On constate que, la majorité des adhérents sont des agents d'exécutions par contre les non adhérents sont des cadres. Dans ce cas, on peut dire que l'adhésion au syndicat est liées principalement au besoin à la revendication et de l'information.

D'après les résultats, on déduit que la situation professionnelle (poste occupée) influe sur le nombre d'effectifs de syndicat. Dont on trouve les membres qui occupent des postes plus proches de l'administration sont les moins syndiqués.

Tableau N°08 : la représentation de syndicat pour les salariés :

Représentation de syndicat selon les salariés	F	P
Instance revendicative	56	69.13%
Un instrument administratif	17	21%
Autres	08	9.87%
Total	81	100%

*Source : notre enquête.

D'après ces données statistiques recueillies sur la répartition de la population d'études selon la représentation se syndicat dont on distingue (3) catégories :

La première catégorie est les salariés qui pensent que le syndicat est une instance

La deuxième catégorie est les éléments qui considèrent que le syndicat est un instrument administratif avec 17 éléments de 81 soit 21%.

La troisième catégorie qui sont de diverses visions dont il ya des personnes qui considèrent que le syndicat est un interlocuteur, négociation et d'autre sans avis 08 éléments soit 9.87%.

Ici dans ses données on constate que la plus part considèrent le syndicat en générale se base sur la revendication des droits des salaries et aussi l'amélioration de leur conditions de vie dans les lieux de travail, et aussi un moyen de représentation des catégories sociaux professionnelles dans leurs entreprises, dont les syndicalistes cherchent à chaque fois à arrachés des acquis

salariales est sociales en générale et c'est une moyen d'assurer un avenir professionnelle.

Et une minorité de cette population d'étude qui considérait que c'est juste un moyen administratif qui se charge seulement des affaires qui concerne l'administration à l'intérieur de l'organisme et aussi un intermédiaire et un interlocuteur entre l'administration et les salariés, dont il est vu par plusieurs salariés comme un utile qui se base sur le coté administratif que social salarial.

Et aussi ceux qui considèrent le syndicat comme un instrument de négociation avec l'administration et d'autre qui concéder que le syndicat est utilisé que pour des fins personnelles.

Tableau N°9 : les avis des enquêtés sur l'importance du syndicat dans la vie des travailleurs :

Réponses	Fréquence	Pourcentage
Bien sur	20	24.70
OUI	48	59.25
Non	11	13.58
Sans réponses	02	02.47
Total	81	100%

*Source : notre enquête.

On observe d'après ce tableau que, 59.25% ont estimé que le syndicat est important dans la vie des travailleurs ; suivi de 24.70% qui ont affirmé cette importance ; suivi de 13.58% qui ont jugé que le syndicalisme n'est pas important ; contre seulement 02.47% qui ont choisi de se taire.

On constate que la pluparts des travailleurs ont estiment que le syndicat est important dans leurs vie, car pour ces derniers les syndicats était une façon naturelle et impérieuse, un moyenne d'arracher leurs droits, donc y adhérer

constitue cette importance qui se résume à une transmission d'un message. C'est en effet, affirmer qu'un salarié isolé est en position d'extrême faiblesse face à son employeur et que, pour remédier à cet état de chose, il doit s'allier aux autres de constituer un interlocuteur collectif. C'est à dire aussi que les salariés ont des intérêts propres à défendre et que, laisse à eux – même, les employeurs ne tiendront pas compte de ces intérêts et même les bafoueront.

Mais à notre avis, cette importance reste restreinte car au aujourd'hui, la classe ouvrière a pris des contours indéfinissables ; l'ouvrier emblématique est devenu minoritaire au sein de la population active, et même au sein du syndicalisme. La société ne répond plus à un principe de structuration bipolaire, bourgeoisie et classe ouvrière, riches et pauvres, bien nés et mal. On parle maintenant plus volontiers des « salariés », mélange composite de cols bleus, techniciens, professionnels. Ce sont tous ces gens que représente dorénavant le syndicalisme ; en effet le sens du message va se muter en fonction de la classe qui la compose.

Tableau n° 10: la présence des tensions au travail selon le genre

Présence de tensions le sexe	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Féminin	9	36	16	64	25	100
Masculin	37	66.07	19	33.93	56	100
Total	46	56.79	35	43.20	81	100

*Source : Notre enquête.

Le tableau montre que 66.07% du sexe masculin ont des tensions au travail et seulement 33.93% qui n'ont pas de tensions au travail. Contrairement au sexe féminin ou 64% n'ont pas de tensions au travail et seulement 36% qui ont des tensions au travail.

L'entreprise se compose d'homme et de femme et chaque individu a une mentalité différente aux autres et chacun donne son avis sur quelque chose est lorsque ils se mettent pas d'accord sur la chose alors ça engendre des tensions

Les hommes déclarent avoir beaucoup plus de tensions au travail que les femmes, cela revient à ce que les hommes ne craignent pas de montrer leurs mécontentements et leur désaccords face à une situation qu'ils rencontrent contrairement aux femmes qui préfèrent subir plutôt que de montrer leurs désaccords, et que les femmes acceptent de travailler dans des postes même si ils ont pas de relations avec leur domaines.

Tableau N°11: la présence de tensions au travail selon la catégorie socioprofessionnelle :

Présence de tensions catégorie socio-p	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadres	6	46.15	7	53.84	13	100
Agent de maîtrise	32	55.17	24	44.82	56	100
Agent d'exécution	8	66.66	4	33.33	12	100
Total	46	56.79	35	43.20	81	100

*Source : Notre enquête.

Le tableau montre que le taux de ceux qui ont des tensions au travail est supérieur avec 56.79% contre 43.20% de ceux qui n'ont pas de tensions au travail. Les tensions de travail touchent plus la catégorie des agents d'exécutions avec 66.66% et touchent moins la catégorie des cadres supérieurs avec 33.33%.

Les tensions de travail touchent toutes les catégories socioprofessionnelles sans exceptions mais avec des taux des taux différents. Ces variations dans l'existence de tensions chez les salariés par apport a leur catégorie socioprofessionnelle revient à la nature de leur travail, cette domination des tensions chez les agents d'exécutions revient a ce que ces derniers subissent les ordres de leurs cadres dans les ateliers de productions .Par contre les cadres ressentent une pression qui ferait éventuellement monter les tensions.

Tableau N°12 : la Présence de tensions au travail selon l'ancienneté.

Présence de tensions	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Ancienneté						
[1-5]	11	64.70	6	35.29	17	100
[6-10]	18	45	22	55	40	100
[11-15[14	66.66	7	33.33	21	100
Sans réponses	1	33.33	2	66.66	3	100
Total	44	54.32	37	45.67	81	100

*Source : Notre enquête.

On voit que les tensions de travail sont présente dans toute les catégories d'ancienneté des salariés avec à peu près le même taux partout sauf dans la catégorie d'ancienneté[6-10] ans on remarque que moins par rapport aux autres avec un taux de 45%.

Donc on déduit que l'ancienneté n'as pas d'influence sur la présence de tensions au travail tous les salariés se trouvent confrontés aux problèmes et aux désaccords de travail c'est ce qui fait montée les tensions, cela est imposé en quelques sorte par le système capitaliste c'est ce que **KARL MARX**¹ a dit dans sa théorie de classes sociales, pour lui les conflits sans à l'origine de divergences d'intérêts entre le capitaliste qui exploite les salariés en se procurant la plus value et les salariés qui réclame leurs droits.

¹ KARL Marx, la lutte des classes , France,1850.

Tableau N°13 : les tensions qui aboutissent à des conflits

Les tensions qui aboutissent à des conflits	F	%
Toujours	11	13.58
Rarement	32	39.50
Jamais	8	9.87
Sans réponse	30	37.03
Total	81	100

*Source : notre enquête.

On remarque que les tensions de travail aboutissent rarement à des conflits avec 39.50% et n'aboutissent jamais à des conflits avec 9.87% .On remarque que le taux des sans réponses est très important il représente 37.03% Cela on toute évidence correspond à ceux qui on déclaré ne pas avoir de tensions au travail.

Les conflits naissent le plus souvent d'un fossé creusé insidieusement entre l'organigramme et le sociogramme, autrement dit, entre les structures formelle de l'organisation (statue, poste, fonctions rôles, prérogative) et les structures informelles, qui décrivent les liens d'interdépendance effectifs entre les acteurs (échange, d'information, habitudes de travail ,rythme, jeu de pouvoir).

Toutes les tensions de travail ne se transforment pas en conflits cela peut être due à ce que les salariés préfèrent régler leurs différents avec la direction en d'autre méthodes plus amiables à causes des rancunes et du mauvais climat sociale que le conflit laisse souvent après son achement au sein de l'entreprise.

Tableau N°14 : les tensions du travail comme cause principale des conflits :

Les tensions sont-elle la principale cause des conflits	F	%
Oui	43	53.08
Non	28	34.57
Sans réponses	10	12.34
Total	81	100

*Source : notre enquête :

Selon le tableau 53.08 % disent que les tensions sont à l'origine des conflits, et 34.57% disent que les tensions ne sont pas la cause principale des conflits.

Tout conflit est nécessairement précédé de tensions qui fonds dégradés le climat social, alors que les tensions même fortes ne débouchent pas automatiquement sur un conflit.

Les tensions de travail naissent souvent à cause de la transformation de l'environnement qui entraînent de nouvelles contraintes, l'inquiétude et la spéculation des salariés finit par rendre insupportable la situation existante alors le conflit se déclare.

Tableau N°15 : la fréquence de l'intervention du syndicat lors des conflits

Intervention du syndicat	F	%
Oui	58	71.60
Non	16	19.75
Sans réponse	7	8.64
Total	81	100

*Source : notre enquête :

Le tableau montre que le syndicat dans la majorité des situations de conflits puisque la plupart des enquêtés ont répondu oui avec un taux de 71.60% ; et seulement 19.75% qui ont dit non.

Le syndicat a plusieurs rôles, la défense des intérêts acquis par la définition et le contrôle des classifications professionnelle, le contrôle de l'offre de main-d'œuvre et enfin la revendication d'un salaire vital.

Mais l'une des missions principales de l'implication des syndicats au sein des entreprises est d'assurer la prévention des conflits au travail et de participer au négociation et accord collectif et assurer l'exercice du droit de grève .Ce qui fait que le syndicat est obligé d'intervenir à chaque situation éventuelle ou qui a déjà lieu de conflit ,c'est son rôle principale qui fait son existence au sein des organisme employeur.

Donc le syndicat intervient dans la majorité des situations de conflit.

Tableau N°16 : genre d'intervention que le syndicat fait lors des conflits

Genre d'intervention	F	%
Aider les salariés à ce conformé à la loi	10	12.34
Faciliter la négociation	39	48.14
Défendre les intérêts des salarier	24	29.62
Sans réponse	8	9.87
Total	81	100

*Source : notre enquête :

Le tableau montre que le syndicat intervient plus pour la négociation dans les situations de conflits avec 48.14 % et intervient moins pour inciter les salariés à ce conformé à la loi avec un taux de 12.34 %.

La négociation est la meilleure solution pour résoudre les conflits car elle permet de trouver un issue satisfaisante et non violente à une situation exigeante la par de chacun, et la prise en compte de la réalité de l'autre, le conflit sera résolue a l'amiable avec un accord réel qui permet un rééquilibre du climat sociale apporte un changement constructif pour l'entreprise.

Les résultats de cette étude montre que le syndicat exerce l'une de ses missions principales c'est-à-dire la négociation avec l'employeur pour trouver les points d'entente mais laisse autre mission encore plus importante que la négociation à savoir inciter les salariés à se conformer à la loi.

Tableau N°17 : La nature des conflits selon la catégorie socioprofessionnelle :

Nature des conflits	Divergences d'intérêt		Mauvaise communication		Inégalité entre les parties		Sans réponses		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	2	15.38	10	76.92	0	0	1	7.69	13	100
Agents de maitrises	3	5.35	13	23.21	38	67.85	2	3.57	56	100
Agents d'exécutions	2	16.66	0	0	6	50	4	33.33	12	100
Total	7	8.64	23	28.39	44	54.32	7	8.64	81	100

*Source : notre enquête :

On voit dans le tableau que c'est l'inégalité entre les parties qui pousse au conflits avec un taux de 54.32 % et cela surtout pour les deux catégories des agents de maitrises avec un taux 67.85% et pour les agents d'exécutions avec un taux de 33.33%,et divergence d'intérêt poussent moins les salariés a entrer en conflits avec un taux de 8.64 % et cela pour les cadres avec un taux 15.38 %.

Les deux catégories des agents de maitrises et agents d'exécutions ont répondu que c'est l'inégalité entre les parties qui est la cause des conflits cela s'explique par la nature de leurs postes de travail ou ils subissent toute les prérogatives de la part de leurs supérieurs contre un salaire très bas .C'est ce que KARL MARX a affirmé dans sa théorie de classes sociales (Bourgeois et Prolétaire) ou il dit qu'il ya inégalité entre ses dernies. C'est-à-dire que les

agents d'exécutions et de maitrises subissent des ordres et réalisent des taches pénibles afin que l'entreprise réalise une quantité importante de production pour augmenter des profits et tout ça à la réjouissance des chefs hiérarchiques qui profitent de ses gains.

Les cadres ont répondu que c'est la mauvaise communication est la cause des conflits cela s'explique par la personnalité des salariés et leurs caractères au milieu de travail et leur comportement avec les collègues de travail.

Tableau N°18: les situations ou le syndicat permet la régulation du conflit

Résolution du conflit par le syndicat	F	%
Toujours	23	28.39
Rarement	40	49.38
Jamais	12	14.81
Sans réponse	6	7.40
Total	81	100

*Source : notre enquête.

Le tableau montre que le syndicat permet rarement de résoudre le conflit avec un taux de réponses de 49.38%, et permet toujours de résoudre le conflit avec un taux de réponses de 28.39 %.

Le rôle de syndicat est de cerner les problèmes des salariés en premier lieu et d'empêcher le déclenchement de conflit mais le problème c'est que la direction fait tout pour que le syndicat ne défend pas les salariés et cela on leur offrant des opportunités dans le travail comme leur permettre de monter engarde ou d'augmenter leur salaire

Le syndicat ne permet pas toujours de régler le conflit en faveur des salariés parce que la décision finale revient à la direction, le premier rôle du syndicat est

la négociation avec l'employeur afin de défendre les salariés mais rien n'assure que le résultat sera en faveur des salariés.

Tableau N°19 : la syndicale relation entre les revendications des salariés et les acquis de la section

Le résultat	Il y'a d'acquis		Pas d'acquis		Total	
	F	%	F	%	F	%
Revendications						
Augmentation de salaire	28	75.67	9	24.32	37	100
Amélioration des conditions de travail	20	58.82	14	41.17	34	100
Formation et promotion	6	60	4	40	10	100
Total	54	66.66	27	33.33	81	100

*Source : notre enquête.

D'après ce tableau, la majorité des salariés affirment que la majorité des revendications syndicales est acquies, avec un taux de 66.66% dont ils conçoivent un taux de 75.67% des salariés de notre échantillon pour l'augmentation de salaire, ainsi que, la formation et la promotion des salariés 60% suivi d'un taux de 58.82% pour les conditions de travail. Tandis qu'une minorité constate certains échecs, avec un taux de 33.33% dont la majorité dans les conditions de travail sont pas acquies telles que le logement, la restauration, le transport....se sont des revendications qui ne connaissent que des échecs.

D'après les résultats obtenus, on constate un accroissement persiste de nombre des accords signés entre sections syndicales et son employeur, on renvoi

à la situation économique de l'entreprise, mais aussi au rôle joué par ce syndicat dans leur lutte pour améliorer la situation salariale.

Il est donc logique qu'il ait un peu de refus au niveau de l'entreprise, qui peut s'expliquer par le rôle efficace des syndicats auprès de l'administration, qui fixe l'agenda et le contenu de négociation, et de leurs relever des conclusions. Mais aussi ce syndicat ne dispose pas d'une connaissance suffisante de la situation et des aspirations de ses membres, dans ce cas, l'administration repose sur l'essentiel d'informations et de leurs mises en œuvre.

Tableau N°20 : la satisfaction des salariés par les résultats obtenus par le syndicat de l'entreprise :

Satisfaction des salariés	F	%
Satisfait	48	59.25
Non satisfait	33	40.74
Total	81	100

*Source : notre enquête.

D'après les données indiquées dans le tableau ci-dessous on constate que la majorité des éléments interrogés représente 59.25% de l'échantillon, soit 48 salariés sont satisfaits par les résultats obtenus par le syndicat.

Il se trouve qu'une autre partie est insatisfaisante par le travail de la section syndicale, composée de 33 éléments soit 40.74% de l'échantillon,

Donc ce la s'explique par des acquis négociés par le syndicat de l'entreprise à l'instar de la nouvelle grille des salaires augmentée, la convention collective et la promotion de plusieurs salariés.

Cependant, il existe une partie minimale insatisfaite car la concrétisation des acquis est mal conçue par le syndicat à l'exemple de l'application de

l'augmentation salariale sous forme d'une pyramide. Et pour autre la négociation de plusieurs points sociales.

Tableau N°21: la relation entre le niveau d'instruction et la satisfaction par rapport aux résultats obtenus par le syndicat :

Satisfaction niveau d'instruction	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Primaire	06	100	00	00	06	100
Moyen	09	90	01	10	10	100
Secondaire	20	90.90	02	09.09	22	100
Universitaire	13	30.23	30	69.76	43	100
Total	48	59.26	33	40.74	81	100

*Source : notre enquête.

D'après le tableau statistique on constate que de l'échantillon sont satisfaits de travail accompli par le syndicat et sont insatisfait de syndicat.

En constat dans la catégorie qui satisfaite de travail de syndicat un taux de 100 % que ils ont un niveau d'instruction primaire, suivi par un taux de 90 % et 90.90 % avec une fréquence de 09 élément interroger et qui on un niveau moyen et secondaire et en troisième lieu en trouve le taux de 30.23 qui donne une fréquence de 13 personne qui ont un niveau universitaire.

Et dans la catégorie qui est insatisfaite des résultats obtenus par le syndicat on trouve le grand pourcentage et celui de 69.79 % avec une fréquence de 30 personnes qui ont un niveau universitaire. Suivi par un taux de 09.09 % et 10 % de niveau secondaire et moyen.

D'après une lecture de ce tableau on peut déduire que les salaires qui ont un niveau primaire et secondaire sont satisfaits par les résultats obtenus et les

salariés qui ont un niveau universitaire sont les moins satisfaits car les diplômés ont des aspirations plus exagérées.

Et la catégorie des secondaires et primaires sont presque tous satisfaits des résultats car ses acquis dépendent à leurs aspirations en ce qui concerne les conditions de vie au travail et le salaire.

Tableau N°22: la relation entre la catégorie socioprofessionnelle et leur satisfaction par rapport aux résultats obtenus par le syndicat.

Satisfaction catégorie socio-profs	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	06	46.15	07	53.84	13	100
Maitrise	34	60.71	22	39.28	56	100
Exécution	8	66.66	4	33.33	12	100
Total	48	59.25	33	40.74	81	100

*Source : notre enquête.

Dans ce tableau on constate que la grande partie de l'échantillon sont satisfaits des résultats obtenus par le syndicat, représente par 59.25% et d'une fréquence de 48 éléments tandis qu'un taux de 40.74% n'est pas satisfait des résultats obtenus par le syndicat avec une fréquence de 33 personnes.

En se référant à ce qui sont pas satisfait on trouve les cadres à 53.84% d'une fréquence de 7 personnes.

Le taux de 59.25% représente les personnes qui sont satisfaits, on trouve les exécutants à 66.66% avec une fréquence de 8 personnes en suite les agents de maîtrises avec un taux de 60.71% avec un nombre de 34 personnes.

A partir de la on peut déduire que les résultats de syndicat donne une grande satisfaction à la catégorie des agents d'exécutions et des agents de maitrises par contre la catégorie des cadres n'est pas satisfait et cela s'explique par la nouvelle de salaire qui favorise les agents d'exécutions avec une augmentation des salaires de 46% ,et agents de maitrises avec une augmentation qui arrive jusqu'à 25% et seulement 09% pour les cadres.

Tableau N°23 : les avis des enquêtés selon la catégorie d'âge sur le syndicalisme algérien :

Les avis catégorie d'âge	Faible		Représentable		En plein essor		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Plus de 18ans	06	60	01	10	03	30	10	100
Plus de 30 ans	19	46.34	09	21.95	13	31.70	41	100
Plus de 40 ans	-	-	10	33.33	20	66.66	30	100
Total	25	30.86	20	24.69	36	44.44	81	100

*Source : notre enquête :

On remarque d'après ce tableau que, 66.66%des enquêtés qui sont âgés plus de 40ans ont estimé que le syndicalisme est en plein essor ; suivis de 76.31% ceux ayant plus de 18ans qui ont jugé que le syndicalisme est faible ; contre 21.95% de ceux ayant plus de 30ans qui ont jugé que le syndicalisme en Algérie est représentable.

Donc on constate que 44.44%, soit la majorité des enquêtés ont jugé que le syndicalisme en Algérie est en plein essor suivis de 30.86% des enquêtés qui ont jugé que celui –la est faible ; contre seulement 24.69% de ceux qui le voit comme étant représentable.

Ce qu'on peut déduire à travers toutes ces différentes visions sur le syndicalisme algériens, c'est que les couches sociales qui composent cet organisme, manifestant un certains rejet du déroulement du syndicat de sa vocation principale par l'administration.

Mais on tient à souligner que, actuellement nous vivons dans une société qui subit une forte mutation culturelle, ce qui pousse de plus en plus les uns et les autres à l'autonomie de l' langage et de l'action. De ce fait, la vie sociale se résume à un réseau de relations sociales entre les acteurs, orientées ou moins autant à leurs propres projets et stratégies et non à leur définition en termes de rôle et de statut sociale bien définis.

3-Vérification des hypothèses :

Après avoir analysé et interpréter les résultats obtenus à laide d'un questionnaire auprès des employés de SONATRACH de Bejaia, on a tiré les conclusions suivantes :

1-Vérification de la première hypothèse :

En ce qui concerne la section syndicale de cette entreprise, on constate que son implantation s'est effectuée d'une manière aléatoire, donc l'adhésion se fait sans condition, sauf dans des cas particuliers, on peut conclure que la majorité des travailleurs sont adhérents avec un taux de 72.83%.

La majorité des salariés de notre échantillon ont répondu que le syndicalisme est important dans la vie des travailleurs avec un taux 59.26% pour améliorer leur situation salariale.

La section syndicale de SONATRACH intervient dans la majorité des situations de conflits avec un taux de 71.60%. Donc elle influe positivement sur la gestion des conflits, dont on veut démontrer les efforts des syndicats dans l'amélioration des conditions de travail et de défendre les droits des salariés auprès de leur employeur.

La présence syndicale sur le milieu du travail est une condition nécessaire pour la résolution d'un conflit. Donc le syndicat détourne vers la réalisation d'une idée initiale, visant la défense des droits des salariés, soit l'augmentation du salaire, soit la promotion et la formation.

2- Vérification de la deuxième hypothèse :

Concernant le rôle des syndicats dans l'entreprise de SONATRACH on peut conclure que :

Le syndicat intervient dans la majorité des situations de conflits pour négocier avec l'employeur avec un taux 48.12%. Donc il est considéré comme un acteur de dialogue sociale comprenant tous les types de négociation, de consultation ou d'échange d'information entre les représentants, des gouvernements, des employeurs, des travailleurs sur la question présentant un intérêt commun relative à la politique économique et sociale, entre l'état, les employeurs et salariés.

La négociation est considérée comme la meilleure méthode de résolution des conflits, elle permet de mettre fin au conflit.

Le syndicat assurent la défense individuelle et collective des intérêts des salariés avec un taux 29.62%. En cas de conflit collectif il défend les intérêts des

salaries auprès des directions et peut engager toute sorte d'action de protestation (grèves, manifestation).

Le syndicat ne remplit pas sa mission d'aider les salariés à se conformer à la loi de travail.

La majorité des revendications des salaries sont acquies avec un taux 66.66%.

Par conséquent, la majorité des travailleurs de SONATRACH sont satisfaits des résultats obtenus par les syndicats avec un taux 59.25%.

En effet, le syndicat participe à la majorité des situations de conflits donc notre première hypothèse est confirmée et leur présence est une condition nécessaire pour défendre les intérêts des salariés pour la négociation avec l'employeur mais le syndicat ne remplit pas son rôle d'aider les salariés à se conformer à la loi du travail, donc notre deuxième hypothèse est partiellement confirmée.

Malgré tous nos efforts de diversification, et d'explication critique des sources pour vous représenter une expérience réelle du syndicat algérien, qui est un prolongement de l'organisation française tout en présentant des caractéristiques spécifiques, certains aspects et non des moindres n'ont pu être l'objet d'une analyse approfondie.

Conclusion

La conclusion :

Les conflits existent de manière inévitable dans les entreprises et revêtant plusieurs formes, leurs motifs diffèrent d'une entreprise à une autre, mais l'aspect syndicale reste le premier motif notamment avec la crise financière mondiale et son impacte sur les politiques ressources humaines.

De plus les conflits ne sont pas sans conséquences, ils engendrent la dégradation des relations et ambiances et ils produisent des pertes financiers considérables même si leurs effets sont difficilement existant, la prévention apparait couramment comme le remède à mettre en avant, Malgré leurs influence négative sur les entreprises, les conflits sont indispensable à la stabilité d'un système.

La naissance et la résolution d'un conflit peuvent avoir un effet positif, ils peuvent souvent poussez les managers à trouver solutions constructives à un problème et améliorer les moyennes de travail. Donc les conflits doivent être considéré comme de véritable opportunité.

La gestion des conflits fait partie d'une des missions les délicates des responsables d'entreprise du fait de la complexée du facteur humaines et de la difficultés d'arriver a un accord amiable qui satisferrait les deux parties en conflits

A Travers les résultats de notre étude on peut déduire, malgré que les syndicats n'ont pas réussi à avoir toutes les revendications des salaries, mais son rôle est une condition nécessaire dans toutes les situations de conflits au sein de l'entreprise.

D'après cette discussion, le syndicalisme est rouage essentiel de la vie economique et sociale moderne. Il élabore des stratégies qui dans la régulation economique et sociale, font de lui un agent actif créateur. Son rôle est souvent réduit à une protestation plus ou moins vaine.

Si le syndicalisme est mal connu, cela tien d'abord à la polysémie de cette notion

Le stage pratique au sein de SONATRACH de la wilaya de Bejaia, était vraiment bénéfique, enrichissant et complémentaire de cote pratique surtout, ca nous permet de tester nos connaissance théoriques et de les appliquer.

En fin on espère que se modeste travail soit poursuite par d'autre, afin de la précision dans l'information et les résultats, car le processus de recherche sans fin.

*La liste
bibliographique*

La liste bibliographique :

Les ouvrages de méthodologie :

1-ACTOUF OMAR, **méthodologie des sciences sociales et approches sociologiques qualitative des organisations : une introduction à la démarche classique et une critique**, Montréal : PU du Québec, 1987.

2- ANGERS MAURIS, **initiation pratique à la méthodologie de science humaine**, casbah, Alger.1997.

3-GRAWITZ MADELEINE, **Méthode des sciences sociales**, 11^{ème} édition, Dalloz, paris, 2001.

4- MOSCOVICI(S) et autre, **les méthodes des sciences humaines**, PUF, paris, 2003.

Les ouvrages généraux :

1-ANDOLFATTO DOMINIQUE, **sociologie des syndicats**, édition la découverte, Paris, 2000.

2-AUDEBERT PATRICK, **la négociation, édition d'organisation**, paris, 1995.

3-BELLENGER LIONEL, **Stratégie et tactique de la négociation**, 3^{ème} édition ESF, paris, 1999.

4-BENALEGUE- CHAUIA NORA : Algérie : **mouvement ouvrière et question national** 1919- 1954 Préface de Réne Gallisote, l'office des publications universitaire, 1 place central-Ben- Aknoune-Alger.

5-BIRIEN JEAN- LUISE, **pratique des relations et négociation sociale**, 3^{ème} édition Dunod, paris, 2006.

7-BREARD RICHARD ET PASTOR PIEERE, **gestion des conflits**, édition liaisons, paris, 2000.

8-CADIN LOIC ET AUTRE, **gestion des ressources humaines**, 3^{ème} édition Dunode, paris, 2007.

9-CARRE CHRISTOPHE, **sortir des conflits avec les autres**, édition Eyrolles, paris, 2004.

9-CUSIN FRANCOIS ET BENAMOUZIGE DANIEL, **économie et société**, édition PUF, paris, 2004.

10-GARBY THIERRY, **la gestion des conflits**, édition Economica, paris, 2004.

11-GIRRARD CLAUDE, **l'action commune**, édition l'harmattan, paris, 1993.

12-LAPASSADE GEORGE, LAUREU RENE, **clefs pour la sociologie**, correction dirigée par luc Decaunes, édition Seghers, paris, 1976.

13- LAROCHE PATRICE, **les relations sociales en entreprise**, édition Dunod, paris, 2009.

15- LAUBIER PATRICK, **histoire et sociologie du syndicalisme XIX^e- XXI^e siècle**, professeur de l'université de Genève, Masson, Paris New York Barcelone, Milan mexico, Sao Paulo, 1985.

16- MARIAU RENE, **le syndicalisme face a la crise**, édition la Découverte : 1, place Paul- Painlevé, paris Ve 1986.

17-MARX KARL, **la lutte des classes**, France, 1850.

18- STROOBENTS MARCELLE, **sociologie du travail**, édition Nathan, paris, 1993.

19-TEULON FREDERIC, **changement social et conflits**, édition ellipses, paris, 2000.

20-WOLFGANG ABENDROTH, **histoire de mouvement ouvrier**, édition, le découvert,paris, 2002.

Les dictionnaires :

1-GRAWITZ MADDELEINE, **lexique des sciences sociales**, 17^{ème} ed, Dalloz, paris, 2000.

2-JOSEPHE SUMPFF et MICHEL HUGUE, **dictionnaire de sociologie**, Librairie de Larousse, 17, rue de Montparnasse, paris.

Texte juridique :

-La loi n°91- du 21 /12 /91 modifiant et complétant la loi 90-14 du 2/6/90 relative aux modalités d'exercice du droit syndical.

Cites d'internet :

-<http://www.Google>.



Les annexes

Université Abderrahmane mira de Bejaia
Faculté des lettres et des sciences humaines
Département des sciences sociales

Objet : mémoire de fin de cycle, en vue de l'obtention du diplôme de master en sociologie de travail et des ressources humaines

« Questionnaire de recherche »

**Thème : le syndicalisme et son impact sur
la gestion des conflits**

Nous sommes des étudiants en sociologie de travail et des ressources humaines, nous préparons une recherche pour notre mémoire. Nous vous prions de bien vouloir nous aider par votre participation, en rependant à nos questions.

Vos réponses ne seront utilisées que pour des fins scientifiques.

Réalisé par les étudiantes :

- *BOUEMZOUED Nouria*
- *HARROUNI Radia*

Tous nos remerciements d'avance.

AXE I : les données personnelles

1. Le sexe : homme femme
2. Age : plus de 18 plus de 30 plus de 40
3. Situation familiale : marié célibataire veuf (ve)
4. Le niveau d'instruction : primaire
Moyenne
Secondaire
Universitaire
5. catégorie socioprofessionnelle : cadre
Agen de maîtrise
Agent d'exécution

6-l'ancienneté

AXE II : Questions relatives à la présence des syndicats :

7. Êtes-vous adhérent à la section syndicale de votre entreprise ?
Oui non
8. -Que présente pour vous le syndicat ?
-Instance revendicative
-Un instrument administratif
-Autres
9. Avez-vous confiance à votre section syndicale ? oui non
10. Quelles sont vos attentes de la section syndicale ?
-Prise en charge des problèmes socioprofessionnels
-Réalisation des revendications
-Une représentation fiable

11- Pensez vous que le syndicat est important dans la vie des

Travailleurs ?.....

.....

.....

Axe III : Questions relative au rôle du syndicat dans la gestion du conflit.

12- Avez-vous des pressions au travail ? oui non

13 - Si oui, ses pressions se transforment elles en conflits ?

-Toujours

-Fréquemment

-Jamais

14. Selon vous est ce que la pression de travail est a principale cause des conflits oui non

15. D'après vous ces conflits sont dû à :

- Divergence d'intérêt

- Mauvaise communication

- Mauvaises conditions de travail

16. En générale quels sont les revendications des salariés ?

.....

.....

.....

17. Lors d'un conflit, ya-t-il une intervention de la part des syndicats de votre entreprise ? oui non

18. Si oui comment se conflit est géré ?

- On vous aidant à vous conformez à la loi

- En facilitant la négociation

- En défendant vous intérêts

19. Est-ce que le syndicat vous permet de régler vos conflits

- Toujours rarement jamais

20. Ya t'il des revendications qui ne sont pas prises en considération par votre section syndicale ?

Oui non

Si oui lesquelles ?

.....

21. Est-ce que les syndicats vous protègent dans les mouvements de grèves ? oui non

22. Pouvez-vous nous citer les acquis de votre section syndicale

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

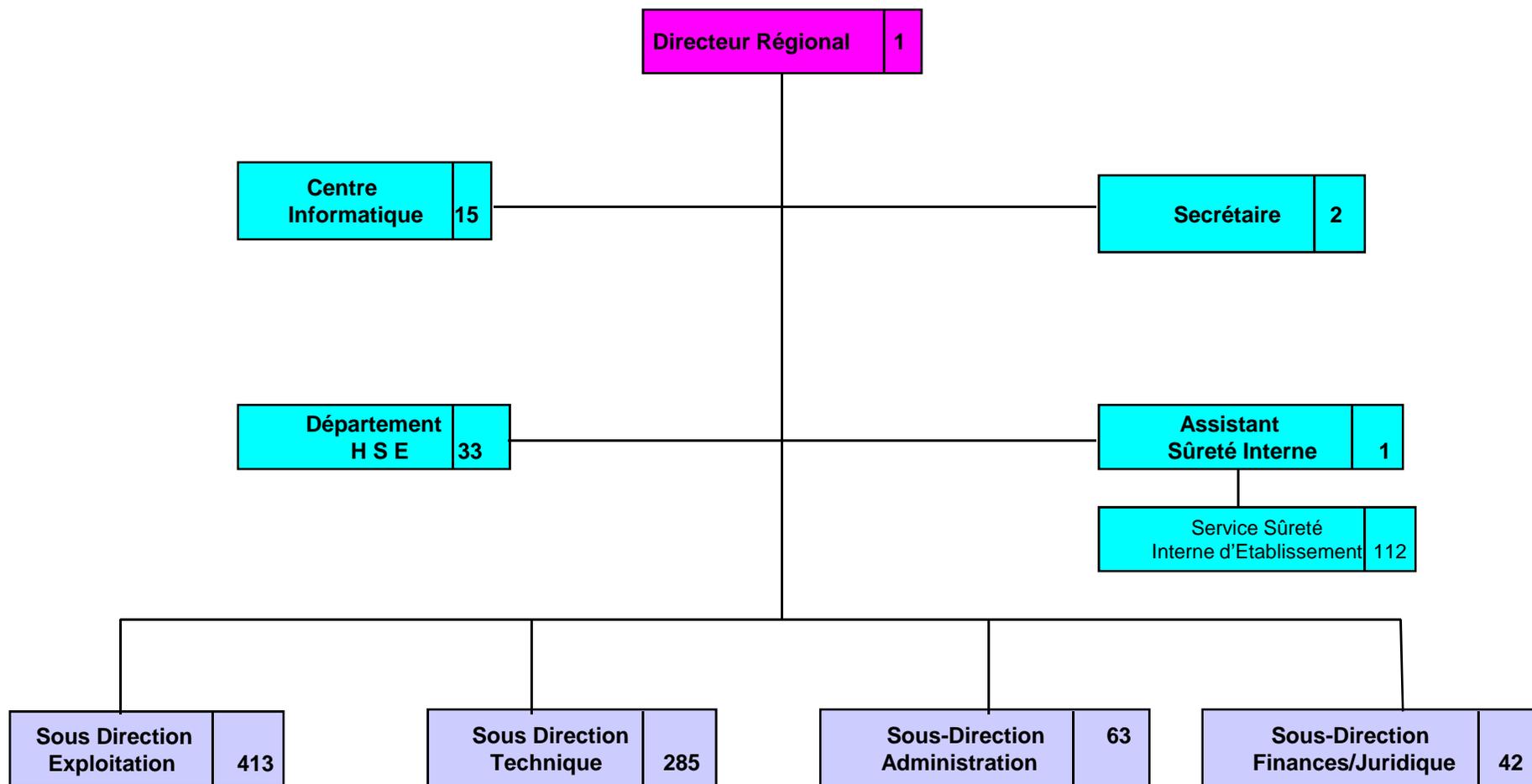
23. Êtes-vous satisfait des résultats obtenus par votre section syndicale ?

Oui non

24. Que pensez-vous du syndicalisme algérien ?

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

• ORGANIGRAMME DE DETAIL DE LA DIRECTION REGIONALE TRANSPORT CENTRE



Effectif Théorique: 855 (DIR = 04, HSE = 33, C.INF = 15, SDE = 413, SDT = 285, SDA = 63, SDFJ = 42)

Effectif Réel : 791 (DIR = 13 , HSE = 20 , C.INF = 15 , SDE = 424, SDT = 210, SDA = 71 , SDFJ = 38)

Total Effectif Inscrit = **791** agents (Situation arrêtée au 31/01/2010)