

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTÈRES DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITÉ ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA
FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DÉPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES

Mémoire de Fin de Cycle

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

Option : Sociologie de l'organisation et du travail

Thème

*L'impact des conditions de travail sur la satisfaction des
ouvrières au sein de l'entreprise*

ALCOST

Réalisé par :

M^{elle} KASMI Nesrine.

M^{elle} MOUHOUBI Besma.

Promoteur : Mr AHOUARI ZAHIR.

Promotion 2020/2021

Remerciements

Nous tenons à remercier le bon dieu qui nous a donné la force, le courage et la santé pour pouvoir mener à terminé notre travail et pour suivre nos études.

Nos remerciements plus particulièrement à nos familles.

Nos remerciements à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire à commencer par :

Notre Maître et promoteur, AHOUARI ZAHIR de nous faire part son aide, de ses précieux conseils, ses encouragements.

Nos vifs remerciements s'adressent aussi aux personnels de l'entreprise SPA ALCOST de Bejaia.

Sans oublier l'ensemble des enseignants ayant contribué à notre formation durant notre cycle d'étude.

« C'est le chemin du cactus qui mène à la gloire et non le chemin de jasmin »

Besma et Nesrine

Dédicaces

Je dédie ce travail à :

Mes très chers parents que dieu les bénis, et qui m'ont soutenu financièrement moralement dans ce travail et encouragé durant tout le long de ma vie, qu'ils trouvent ici ma reconnaissance et ma gratitude

Mes chères sœurs : Wahiba, Hamida, Naçira, et Warda ;

Mes chers frères : Saadi, fatsah, Mabrouk et Karim

Mes nièces : Asma, Refaida, Nour sine, Thiziri, Malak

Mes neveux : Amir et Ayoub

Mes dédicaces sont également adressées à tous mes cousins et cousines

Mes ami(e)s : nesrine, hanane, Yasmina.....

***Toute la promotion sociologie des organisations et de travail.
Nesrine pour les bons moments de ce travail et même les plus difficiles.***

Besma

Dédicaces

Je dédie ce travail à :

Mes très chers parents que dieu les bénis, et qui m'ont soutenu financièrement moralement dans ce travail et encouragé durant tout le long de ma vie, qu'ils trouvent ici ma reconnaissance et ma gratitude

Mes chers frères : Fouad, Younes et yaakoub

Mon oncle : chikh layachi

Ma chère tante : Rukia

Mon fiancé : fatsah

Mes dédicaces sont également adressées à tous mes cousines surtout Yasmina et Farah

Mes ami(e)s : Wahiba, Besma, Hanane et Yasmina

Toute la promotion sociologie des organisations et de travail.

Besma pour les bons moments de ce travail et même les plus difficiles.

Nesrine

Liste des abréviations

ANACT : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail.

ANEM : Agence Nationale de l'Emploi.

CDD : Contrat de travail à Durée Déterminé.

CDI : Contrat de travail à Durée Indéterminé.

CSP : Catégories Socio-professionnel.

DDA : Entreprise Danone Djurdjura Algérie.

ERG : Besoins d'Existence, de Rapports sociaux, de Développement personnel.

EPSP : Établissement Public de Santé et de Proximité.

FOR : Entreprise Fonderie de Rouïba.

GRH : Gestion des Ressources Humaines.

OIT : Organisation Internationale de travail.

OMC : Organisation Mondial du Commerce.

SPA : Société Par Action.

Remerciement

Dédicace

Liste des abréviations

Introduction

La partie théorique

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

I.1/ Les raisons du choix du thème et l'objectifs de la recherche.....	01
I.2/ La problématique.....	02
I.3/ Les hypothèses.....	04
I.4/ Définition des concepts.....	04
I.5/ La méthode et la technique utilisée.....	07
I.6/ Les obstacles rencontrés.....	08
I.7/ Les études antérieures.....	09

Chapitre II : les conditions de travail

II.1/ L'histoire des conditions de travail.....	28
II.2/ Approches théoriques sur les conditions de travail.....	29
A- L 'école classique.....	29
B- La nouvelle discipline : l'ergonomie.....	30
II.3/ Quelque acteurs de l'amélioration des conditions de travail.....	32
II.4/ types des conditions de travail.....	33
II.5/ L'aménagement du temps de travail.....	33

II.6/ LES SALAIRES.....	34
II.7/ Le conflit au travail.....	34
II.8/Harcèlement moral en milieu professionnel.....	36
II.9/L'importance de l'amélioration des conditions de travail.....	36

Chapitre III : la satisfaction au travail

III.1/La satisfaction au travail dans l'histoire	38
III.2/Les facteurs de satisfaction.....	39
III.3/Le lien entre satisfaction et motivation.....	40
III.4/Les théories de la motivation et la satisfaction.....	40
III.4-1/La théorie des besoins (le modèle hiérarchique) d'Abraham Maslow...40	
III.4-2/La théorie ERG d'ALDERFER.....	43
III.4-3/La théorie bi-factorielle d'HARZBERG.....	44

La partie pratique

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquête.

IV.1/ Présentation de l'entreprise ALCOSTE	47
IV.1.1/ Historique de l'entreprise :.....	47
IV.1.2/ Localisation et superficie de l'entreprise	47
IV.1.3/ Présentation de l'entreprise	48
IV.1.4/Les finalités de l'entreprise	53

IV.2/La pré-enquête.....54

**IV.2.1/ Les ouvriers interrogés pendant notre pré-enquête au sein de
l'entreprise54**

IV.2.2/ Les résultats de la pré-enquête58

Conclusion

Annexes

Bibliographie

Introduction

Le travail est un moyen de survie donc il est vital pour l'être humain, pour cela l'homme depuis son apparition investi son effort physique et moral afin de satisfaire ses besoins.

Le thème des conditions du travail et leur impact sur la satisfaction des salariés n'est pas un sujet nouveau, mais l'intérêt suscité par ce thème remonte aux années soixante où des études et des recherches ont été entamées afin d'étudier et d'analyser les différents problèmes que soulève le milieu professionnel. Evidemment, le problème de l'analyse et de l'amélioration des conditions de travail reste toujours présent, il est toujours un sujet contemporain et d'actualité.

L'amélioration des conditions du travail est la principale préoccupation des services ressources humaines, comme elle est considérée comme étant un investissement positif pour l'organisation car elle réalise le bien être des travailleurs mais aussi la réussite productive.

Pour traiter ce thème nous préconisons de le partager en quatre chapitres :

Le première chapitre : se focalise sur la présentation de cadre méthodologique de la recherche, en présentant : les raisons du choix du thème, les objectifs du thème, la problématique, les hypothèses, définition des concepts, la pré-enquête.

Le second chapitre : porte sur une vision générale sur les conditions de travail.

Le troisième chapitre : est centré sur la satisfaction au travail.

Le quatrième chapitre : est basé sur la présentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquête.

Pour finir notre travail, nous avons procédé à une conclusion, en présentant la liste bibliographique, ainsi que les annexes.

Partie théorique

Chapitre I

Cadre méthodologique de la recherche

I.1/ Les raisons du choix du thème et l'objectif de la recherche

Malgré la diversité des thèmes dans le domaine de la sociologie, notre choix à traiter est porté sur l'impact des conditions de travail sur la satisfaction des ouvrières au sein de l'entreprise ALCOST, et cela pour les raisons suivantes :

- Avoir le diplôme de master en sociologie du travail et d'organisation.
- L'importance d'étudier les conditions de travail et pour s'avoir plus sur l'environnement du travail ainsi que la vie des ouvrières au sein de l'entreprise et le degré de la satisfaction de ces ouvrières.
- Acquérir une expérience professionnelle.
- C'est un thème qui a un lien direct avec notre spécialité.
- Connaitre le degré d'importance des conditions de travail accordé Par l'entreprise.
- Connaitre l'opinion des travailleurs sur ces conditions de travail fournis par leur entreprise.

I.2/ La problématique

Les activités de la vie quotidienne d'un être humain sont nécessaires afin de satisfaire ses besoins et d'améliorer ces conditions de vie. Par ailleurs l'entreprise constitue l'unité de base de toutes activités socioéconomiques de l'être humain, reconnue par sa capacité de créer un nombre important de postes de travail, ainsi que de « créer le maximum de richesse avec un succès de productivité »¹.

Aujourd'hui et dans le monde entier les femmes représentent un taux important dans les effectives des entreprises économiques, pour cela et « Pour parler du travail de la femme, il faut tout d'abord préciser qu'une femme exerce déjà une fonction au sein de la maison. En effet, quand elle est femme au foyer, elle s'occupe de la gestion de son ménage et cela nécessite la mobilisation, à temps plein, d'un certain nombre d'aptitudes, et de capacités que seule une ménagère peut avoir »². Mais après l'avènement de l'ère moderne, les femmes ont commencé à occuper des postes autres que ceux qui leur étaient traditionnellement assignés dans les différents secteurs, et donc le travail féminin s'est de plus en plus rapproché de celui des hommes.

« Les conditions de travail sont des aspects très importants au sein d'une institution qui veut réussir dans son environnement concurrentiel. Elles désignent un ensemble de facteurs qui influencent les caractéristiques internes et externes dans lesquels s'inscrit le travail »³. Pour cela on peut dire que l'amélioration des conditions de travail est un élément essentiel dans toutes les entreprises pour avoir un bon rendement et une grande productivité et améliorer la satisfaction des salariés.

¹- ALIS DAVID et al, *GRH une approche internationale*, 3^{ème} éd, © groupe de Boeck, Bruxelles, 2000, p 40

²- JAAFARI AHMED, *le travail de la femme : les avantages et les inconvénients*, éd MAROCAGREG, 2013, p1

³- JOSUE MURENGEZI, *analyse des conditions de travail du personnel médical en milieu rural*, Université libre de Kigali, licence 2009, p 1

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

Au fil des ans, la satisfaction des employés sur le lieu de travail est devenue l'un des sujets les plus étudiés dans le domaine de la psychosociologie des organisations. Le concept de la satisfaction au travail a été développé de nombreuses façons par un nombre de chercheurs et praticiens. L'une des définitions les plus largement utilisées dans la recherche organisationnelle est celle de LOCK qui définit la satisfaction au travail « comme un état émotionnel agréable ou positif résultant de l'évaluation faite par une personne de son travail ou de ses expériences de travail »⁴. Donc on peut conclure que la satisfaction au travail est basée sur toute une série de conditions de travail favorables : les conditions matérielles, horaires, locaux, statut, rémunération, avantage sociaux...etc.

Dans ce domaine, nous rappelons également les études de **Herzberg** et **Maslow** qui insistent sur l'importance de la santé psychologique, sur les besoins et la satisfaction de l'être humain au travail de même que sur la distribution plus équitable de pouvoir dans les organisations.

Selon la théorie des besoins de **MASLOW (1943)** « la motivation de tout individu est suscitée par la volonté de satisfaire des besoins ».⁵

Cependant **F. HERZBERG (1959)** « affirme également l'existence des facteurs bien spécifiques qui poussent l'individu à agir, et particulièrement à être motivé pour satisfaire certains de ses besoins ».⁶ (Facteurs d'hygiène ou maintenance et des facteurs de motivations).

Notre projet de recherche vise à étudier, l'impact des conditions de travail sur la satisfaction des ouvrières au sein de l'entreprise **SPA ALCOST** de Bejaia, qui tentera de répondre à ces questions suivantes :

⁴- **CASTEL DAVY**, *la satisfaction au travail*, éd Dunod, Université de Picardie Jules verne, 2016, p1

⁵**ROUSSEL patrice**, *rémunération, motivation et satisfaction au travail*, éd Economica, paris, 1996, p 34

⁶ IBID, p 37

Chapitre I :Cadre méthodologique de la recherche

- Quel est l'impact des conditions de travail dans l'entreprise SPA ALCOST sur la satisfaction des ouvrières ?
- Quel est L'effet de la politique salariale de l'entreprise SPA ALCOST sur la satisfaction des ouvrières ?
- Quel est le rôle du travail à la chaine dans l'amélioration de climat social ?

I.3/ Les hypothèses

Donc on a posé les hypothèses suivantes :

- L'environnement de travail de l'entreprise SPA ALCOST favorise la satisfaction des ouvrières.
- La politique salariale adoptée par l'entreprise SPA ALCOST contribue dans la satisfaction des ouvrières.
- La spécialisation des taches améliore le climat social.

I.4/ Définition des concepts clés

➤ **Les conditions de travail :** « les conditions de travail désignent d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent sur leurs lieux de travail, elles comprennent la pénibilité et les risques du travail effectif ainsi que l'environnement du travail (bruit -chaleur- expositions a des substances toxiques, ... etc.) »⁷

En peut dire que les conditions de travail sont caractérisées par des composantes physiques et environnementales, organisationnelles, sociales, et psychologiques.

H. SAVAL a donné une définition aux conditions de travail qui contient trois éléments en interaction :

⁷- MOUTON, jean pierre, CHABAD, Jack, la sécurité en entreprise, éd DUNOD, paris,2003, p 8

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

- « Les conditions intrinsèques du travail : directement liées aux structures et aux processus mis en œuvre dans la réalisation d'un travail particulier.
- Les conditions extrinsèques du travail : associées aux dispositifs statutaires entourant la relation de salariés à son environnement.
- L'environnement global du travail : il concerne les situations de l'emploi de façon globale, ainsi que de la consécration ». ⁸

➤ **La satisfaction :**

Est défini couramment comme un sentiment de bien-être. C'est le « plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, désir, ou simplement d'une chose souhaitable »⁹. En ce sens, la satisfaction est un sentiment qui vient d'un soulagement psychologique chez la personne vers une situation donnée, crée par la réalisation d'un désir que ce soit au niveau individuel, social, professionnel.

➤ **La satisfaction au travail :**

Est défini par **Locke** comme « un état émotionnel positif ou plaisant résultant de l'évaluation faite par une personne dans son travail ou de ses expériences de travail ». ¹⁰

Il s'agit donc d'une réponse affective, émotionnelle, de la personne face à son emploi.

ROBBINS (2001) définit la satisfaction au travail comme une attitude générale d'un individu envers le travail. En outre, il déclare qu'une personne qui possède

⁸- **CITEAU J.P**, *gestion des ressources humaine, principes généraux et ces pratiques*, 3^{ème}éd, ARMOND COLIN, paris, 2001, p 156

⁹-**ROUSSEL patrice**, op. Cit, p 75

¹⁰ -IBID, p 75

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

une grande satisfaction au travail a une attitude positive à l'emploi et un individu insatisfait a une attitude négative envers son travail.¹¹

On peut dire que la satisfaction au travail définie comme la mesure par laquelle les individus s'expriment positivement et négativement à propos de leur emploi.

➤ **La politique salariale :**

« La politique salariale est l'une des composants de politique des conditions de travail qui englobe à la fois le salaire de base des avantages sociaux. Comme toute les politiques elle doit permettre d'éviter l'arbitraire et malentendue en clarifiant les règles qui régissent les relations de travail »¹²

Donc elle peut avoir un réel impact sur la performance, la motivation, la satisfaction et la productivité des salariés.

➤ **Travail à la chaîne (la spécialisation des tâches) :**

Est un travail au cours duquel chaque ouvrier effectue une seule tâche sur des pièces défilant devant lui.

« Le principe de travail à la chaîne repose sur l'idée que ce n'est plus l'ouvrier qui circule autour du produit qu'il fabrique mais le produit qui circule sur la ligne de montage devant une série d'ouvriers fixés à leur poste de travail ».¹³

➤ **Le climat social :**

D'après **FOURGOUS & ITURRALDE (1991)**, le climat social est « un ensemble de caractéristiques objectives et relativement permanente de l'organisation perçue par les individus appartenant à l'organisation, qui servent à

¹¹- **Nishimwe, Francine**, « satisfaction au travail des employées dans une entreprise de vêtement ayant des pratiques éthiques », université de liège, 2015, p 16

¹²- **EL BNNANI Soukaina**, la politique salariale, éd Prezi, 2014, p 5

¹³- **PLANE jean- Michel**, théorie et management des organisations, 2^{ème}, ©Dunod, paris, 2008, p 15

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

lui donner une personnalité et qui influencent le comportement les attitudes de ses membres ». ¹⁴

Pour **CHRISTIAN ALLOUCHE (2009)**, le climat social « paraît être la traduction, par un ensemble de manifestations, de l'état d'esprit qui règne à un moment donné parmi les membres de l'organisation, cet état d'esprit est lui-même façonné par des variables multiples : environnement, culture, style de direction, condition de travail, présence syndicale » ¹⁵ .

On peut définir le climat social comme l'humeur de l'organisation ou son atmosphère en ce qui touche l'implication et l'engagement des personnes envers l'organisation.

I.5/ Méthodes et techniques utilisées

Notre étude effectuée sur la satisfaction des ouvrières et leurs conditions de travail exige l'utilisation d'une étude qualitative qui est « une stratégie de recherche utilisant diverses techniques de recueil d'analyse dans le but d'expliquer en compréhension un phénomène ». ¹⁶

➤ La technique utilisée:

Le choix de la technique dépendrait aussi de la méthode choisie et des objectifs de la recherche, ainsi pour avoir des informations fiables qui nous permettrons de comprendre l'impact des conditions de travail sur la satisfaction des ouvrières, pour cela nous avons opté pour la technique d'entretien semi-directif à base de la taille de notre échantillon et afin d'avoir le maximum d'information plus spécifique et plus approfondies.

¹⁴- **DIKRA EL MAGUIRI, NAFL IBENRISSOUL**, étude de l'impact du climat social de l'entreprise sur l'implication des salariés, ©COPYRIGHT, université HASSAN II MOUHAMMADIA, Casablanca, Maroc, 2014, p95, IN FOURGOUS, J.M & ITURRALDE, B. « mesurer et améliorer le climat social dans l'entreprise », les éditions d'organisation. Paris, 1991

¹⁵- IBID, p 96 IN ANNICK COHEN, « toute la fonction ressources humaines », édition Dunod, 2009 p 296

¹⁶ - **ANGRS MOURICE**, initiation à la pratique de méthodologie des sciences humaines, casbah, 1997, p 364.

Chapitre I :Cadre méthodologique de la recherche

➤ **Le guide d'entretien :**

Le présent guide d'entretien a été élaboré pour collecter les informations sur le terrain, il contient une série de questions que nous avons réparties en trois axes :

- Le premier axe : consacré aux données personnelles des ouvrières comme l'âge, la situation matrimoniale, le niveau d'instruction.
- Le deuxième axe : consacré aux conditions de travail de l'entreprise.
- Le troisième axe : consacré à satisfaction des ouvrières.

I.6/ Les obstacles rencontrés

- La difficulté d'effectuer une pré-enquête au près des ouvrières de l'entreprise ALCOST de Bejaia sous prétexte qu'elles ne peuvent pas répondre aux questions posées pour des motifs d'occupation au travail.
- L'administration ne nous a pas permis d'entrer sur le lieu de travail (Travail à la chaîne) pour découvrir le terrain.
- Le règlement intérieur de l'entreprise ne permet pas de récolter plus d'informations sur les conditions de travail sous le prétexte de la confidentialité.
- Le personnel de l'entreprise est rentré dans une grève pendant la même Période de notre stage pour des motifs inconnus, et cela nous a causé une perturbation d'avancer et de réaliser une partie pratique fiable et riches d'informations pour notre travail de recherche.

I.7/ Les études antérieurs

Avant d'entamer ce travail de recherche, il est important de présenter quelques cas d'études antérieures qui ont déjà traité le thème des conditions de travail et la satisfaction des ouvriers au sein des entreprises, et parmi ces études :

➤ **1^{eme} Étude :**

L'impact des conditions du travail sur la satisfaction des femmes, Réalisé par « M^{elle} AZIRI fetta » en 2013 au sein de l'Établissement public de santé et de proximité de SIDI-AICH.

Cette étude a pour but de mesurer l'impact des conditions du travail sur la satisfaction des femmes au sein de l'établissement public de santé et de proximité de SIDI-AICH et ses questions sont les suivantes :

- Est-ce que l'établissement public de santé et de proximité répond aux conditions de travail pour les femmes ?
- Est-ce que les bonnes conditions de travail influencent sur la satisfaction des femmes ?

. Elles proposent les hypothèses suivantes :

- L'établissement sanitaire n'offre pas de bonnes conditions de travail pour les femmes travailleuses.

La satisfaction au travail des femmes a une relation avec les conditions de travail.

En appliquant une méthode quantitative, suivie d'une technique de questionnaire, elle a utilisé un échantillonnage non probabiliste, aléatoire simple c'est-à dire elle a distribué leur questionnaire de manière au hasard, comporte 27 questions (des questions fermées et des questions ouvertes), qui est reparti en trois parties :

- La première partie est sur les données personnelles.

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

- La deuxième partie est sur les conditions du travail.
- La troisième partie est sur la satisfaction au travail.

D'après ses résultats obtenus, elle a confirmé la première hypothèse et la deuxième et que l'établissement sanitaire n'offre pas des bonnes conditions de travail pour les femmes travailleuses et elles ne sont pas satisfaites à ces conditions puisque :

- Elles sont exposées à des risques professionnels tel que la fatigue et le stress répété, qui influence sur leurs santé.
- La plupart des femmes déclarent l'existence des agressions verbales dans le travail pour des raisons personnelles (conflits) ou des raisons hiérarchiques.
- Les femmes déclarent que le volume horaire de travail dépasse la norme et pénible, cela du au changement du climat de travail.
- La plupart des femmes travailleuses déclarent qu'elles ne peuvent pas discuter de leurs conditions de travail avec l'administration pour répondre à leurs besoins et préoccupations.
- Toutes les femmes travailleuses prennent leurs repas en dehors de l'établissement sanitaire, c'est-à dire l'établissement n'offre pas les moyens de restauration.

D'après ses constats aussi et ses arguments sur la satisfaction des femmes aux conditions de travail, la majorité des femmes sont jeunes, cela est due à la nature du travail qui exige une population active, et un niveau d'instruction élevé, c'est-à-dire les chances du travail sont destinées beaucoup plus aux femmes qui ont un niveau universitaire. Aussi toutes les femmes soulignent que l'établissement sanitaire met à leur disposition tous les moyens de protection des produits toxique pendant le travail, mais ces femmes sont exposées beaucoup plus à des risques de travail, cela est expliqué par le manque d'information sur

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

l'exercice de la profession. Par ailleurs l'établissement sanitaire ne prend pas en considération que leur personnel est exposé à des risques professionnels et le bien-être de ce personnel, mais il y a d'autre qui ont déclaré que leur état de santé est bien traité, et cela revient à la satisfaction d'un nombre du personnel de leur condition du travail.

L'absence des agressions physiques s'explique par l'existence des bonnes relations entre les deux sexes aussi l'existence de facteur de confiance et le respect ainsi que la présence de la sécurité au sein de l'établissement sanitaire, et ce concerne les horaires de travail au sein de cette entreprise sont réguliers.

Elle a constaté que la majorité des femmes déclarent l'existence de la domination des hommes au travail, cela est expliqué par l'inégalité qui existe entre les deux sexes au niveau de l'établissement sanitaire, soit l'accès aux postes supérieurs ou aux de postes de responsabilité, et que cette inégalité au travail s'explique que l'EPSP n'offre pas les mêmes conditions de travail pour tout le personnel. Aussi Elle a constaté que les travailleuses sont satisfaites sur le plan de l'application du règlement intérieur au sein de l'EPSP. Ainsi que les relations avec leurs supérieurs ne sont pas bonnes et sont bien placé pour répondre aux préoccupations et aux besoins des femmes travailleuses. De plus l'établissement n'offre pas les moyens de restauration. D'ailleurs leurs résultats montrent que les conditions de travail féminin sont améliorées mieux qu'avant : des moyes de soins très avancé, amélioration par rapport aux moyens de travail de l'ancien secteur sanitaire (valorisation de métier et de la personnalité), les progressions dans les connaissances, sécurité, hygiène, chambre de garde, la formation.

➤ 2^{eme} Étude :

Les conditions de travail et la nature des risques professionnels,
Réalisé par « Mr GUEHILIZ DJILLALI et HADJEFI SOFIAINE » en juin
2014 au sein de l'entreprise les moulins de la Soummam de SIDI AICH.

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

Ils ont mené une étude sur les conditions de travail et les risques que les travailleurs affrontent, au sein de l'entreprise, qui tentera de répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les conditions de travail que vivent les travailleurs de l'entreprise de M. de SOUMMAM de SIDI AICH ?
- Est-ce que les accidents et les risques professionnels sont liés aux conditions de travail ?

Pour répondre aux questions posées dans leur problématique, ils ont proposé deux hypothèses comme des réponses provisoires :

- Les conditions de travail au sein de l'entreprise (les M. de la SOUMMAM/ SPA SIDI AICH), sont favorables aux travailleurs pour l'exercice de leurs tâches professionnelles
- Les accidents de travail et les risques professionnels sont liés aux conditions de travail, plus les conditions sont favorables moins qu'il y a des risques professionnels.

Après leur pré-enquête qui était effectuée au sein de l'entreprise des M. de la SOUMMAM qui les a orientés vers l'utilisation de la méthode quantitative, suivie d'une technique de questionnaire, ce dernier est divisé en 3 axes :

- Le premier axe : données personnelles.
- Le deuxième axe : conditions de travail.
- Le troisième axe : risques professionnels.

Cette entreprise se compose d'une population mère de 131 salariés, touche toutes les catégories socioprofessionnelles relevant des différents départements, ils ont pris une partie de cette population, qui contient 60 salariés et d'un type d'échantillon proportionnel stratifié.

D'après leurs sondage et l'analyse des données collectées, ils ont constaté que :

Chapitre I :Cadre méthodologique de la recherche

- Cette entreprise favorise la catégorie du sexe masculin sur le sexe féminin, puisque les hommes sont prédisposés aux formations externes et les déplacements en dehors de l'entreprise ainsi que les agents d'exécution sont les plus exposés aux risques d'accidents de travail puisque ils exercent un travail qui nécessite de fournir d'efforts physiques, contrairement aux autres catégories qui exercent un travail administratif loin des risques d'accidents. ainsi que les moulins de la Soummam met à disposition des moyens favorables pour permettre aux travailleurs d'exécuter leur tâche mais ils ont constaté ce n'est pas le cas pour tous les CSP.

- Cet organisme de l'entreprise fait des efforts à travers les moyens mis à leur disposition pour permettre aux travailleurs d'exécuter leur tâches dans des bonnes conditions, tel que les bonnes conditions liées à la santé, et les travailleurs ne trouvent pas des difficultés pour exercer leur tâches, surtout la catégorie du sexe féminin, par contre avec la catégorie de sexe masculin ont des déclarations et des réclamations, mais il y a des bonnes conditions matérielles et techniques mise à la disposition de l'ensemble de CSP telle que les matériels de protection, d'hygiène, la sécurité...etc. ce qui réduit les accidents de travail et des risques professionnels ;et cela peut être justifié par :

- Le taux des victimes par des accidents et des maladies professionnelles est inférieur ce qui prouve que la politique de la sécurité et d'amélioration des conditions du travail est bien prise en charge.
- L'ancienneté professionnelle joue un rôle très important dans la diminution des taux des risques d'accidents du travail.
- Les résultats obtenus affirment que tous les travailleurs dévoilent qu'il existe un centre médical au sein de leur entreprise et que les visites médicales sont obligatoires.

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

- Les travailleurs bénéficient de formation sur les risques professionnelles ce qui permet de bien exécuter leurs tâches en évitant l'apparition des accidents.
- Leurs résultats confirment que l'entreprise est soumise à un

règlement intérieur dont les salariés doivent le respecter et l'appliquer pour éviter le sectionnement, elle laisse le champ à ces travailleurs de réclamer et d'exprimer leurs avis et leurs insatisfactions dont le but est de connaître leurs souffrances et leurs manques afin de réaliser une meilleure gestion préventive pour lutter contre les risques d'accidents, ce qui revient de bien aux travailleurs et à l'entreprise elle-même.

- Ils ont déduit que les conditions du travail qui existent au sein de l'entreprise M. Soummam sont acceptables et satisfaisantes dans leurs totalités, car la majorité des interrogés expriment une certaine satisfaction vis-avis des conditions de travail dans lesquelles ils exercent leurs activités professionnelles, et que les moyens existés répondront favorablement aux exigences des travailleurs par rapport à leurs postes occupés.

➤ **3^{eme} Étude :**

Les conditions de travail en entreprise. Réalisé par : « M^{elle} SAHLI DORIA et Mr SIDANE NABIL » en 2015 au sein de l'entreprise DANONE Djurdjura Algérie.

L'objectif principal de cette étude consiste à tenter de répondre aux questions suivantes :

- Quelle est la réalité des conditions de travail au sein de l'entreprise DANONE ?
- Quelle est l'importance des conditions de travail dans l'entreprise ?

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

- Les salariés de l'entreprise DANONE sont-ils satisfaits des conditions de travail ?

Leurs hypothèses consistent :

- L'amélioration des conditions de travail à l'intérieur de l'entreprise permet une meilleure intégration des salariés et un rendement accru de ces derniers
- Le sentiment de sécurité ressenti par les salariés (disponibilité des moyens de protection et prise en charge médicale), améliore leur concentration et augmente leur rendement
- Être à l'écoute des salariés sur l'amélioration des conditions de travail permet à l'entreprise d'établir une politique efficace de prévention des risques professionnels

En appliquant une méthode quantitative et la technique de questionnaire, ils ont opté pour l'échantillon accidentel qui est constitué d'une population de 60 salariés dans 850 salariés, repartit en trois catégories : cadres, agent de maîtrise, agent d'exécution.

Leur questionnaire comporte 32 questions la plupart de ces questions sur les conditions de travail.

À la fin de cette recherche, ils ont confirmé leurs hypothèses et que :

- Les conditions de travail dans l'entreprise DDA sont favorables pour une exécution convenable afin d'améliorer leur concentration et leur rendement
- L'entreprise DDA ne met pas seulement l'accent sur l'aspect matériels mais aussi sur la santé des travailleurs, qui est un facteur important pour la stabilité du personnel de l'entreprise

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

- La majorité des salariés rencontre des risques durant l'accomplissement de leurs tâches par rapport au lieu de travail, ce qui veut dire qu'ils ne sont pas satisfaits
- La majorité des travailleurs souffrent des bruits ils ont déduit que l'existence de ce bruit est dû au manque de contrôle par le comité d'hygiène et de la sécurité
- La revendication des salariés de l'entreprise DDA jouent un rôle positif sur l'amélioration des conditions de travail en générale afin d'établir une politique efficace de prévention des risque professionnelles

D'après leur étude dans cette entreprise ils ont constaté que :

- Nécessite beaucoup plus une main d'œuvre masculin que féminin par rapport à la nature de travail exercé et qu' exige énormément d'effort physique, et que le travail des femmes se concentra plus dans le travail administratif et bureautique.

- Les contraintes de travail dans cette entreprise ne laissent pas la possibilité aux salariés d'équilibrer entre la vie professionnelle et familiale quel que soit leur situation, mariés ou célibataire.

- les relations avec les responsables sont bonnes, ce qui confirme que les conditions de travail sont favorables, et à travers leurs résultats les salariés sont relativement satisfaits des conditions de travail à l'intérieur de l'entreprise. Et que cette entreprise ne met pas seulement l'accent sur l'aspect matériels, mais sur la santé des travailleurs, qui est un facteur important pour la stabilité du personnel de l'entreprise, ils ont dit ainsi que l'effort fournit par les cadres et les agents de maîtrise et équitable par rapport au salaire perçu, ce qui

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

génère un sentiment de satisfaction positif vis-à-vis de la réalité au sein de l'entreprise DDA.

- Les travailleurs de cette entreprise sont exposés aux risques professionnels tel que le bruit et la nuisance sonore, la température élevée qui représente un risque sur leur santé qui dus au manque de contrôle par le comité d'hygiène et sécurité.

En fin ils ont conclu que les conditions de travail au sein de l'entreprise DANONE sont généralement satisfaites pour une exécution convenable des tâches, afin d'améliorer leur concentration et leur rendement d'après leurs résultats obtenus, la revendication des salariés de l'entreprise DDA joue un rôle positif sur l'amélioration des conditions de travail en générale afin d'établir une politique efficace de prévention des risques professionnels.

➤ **4^{ere} étude :**

L'amélioration des conditions de travail et le développement humain, réalisée par M^{elles} « ROUIBAH NADJIA et SAADANE Nawal » en Septembre 2015 au sein de l'entreprise*FONDRIE de ROUIBA*

Dans cette étude elles ont étudié l'amélioration des conditions de travail et le développement humain au sein de l'entreprise FONDRIE de ROUIBA ; où elles ont tenté de répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les moyens et les conditions de travail que l'entreprise FONDRIE de ROUIBA offre à ces travailleurs ?
- Les bonnes conditions de travail au sein de l'entreprise peuvent-elles être un facteur déterminant dans le développement des compétences des salariés ?

Elles proposent les hypothèses suivantes :

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

- L'entreprise offre tous les moyens et les conditions nécessaires aux travailleurs afin d'assurer leurs tâches professionnelles et d'améliorer leur productivité.
- L'amélioration des conditions de travail au sein de l'entreprise FOR est un facteur positif pour le développement des compétences des salariés.

En appliquant une méthode quantitative, suivie d'une technique de questionnaire réalisé sur un échantillon de 50 personnes sur 100 questionnaires, cet échantillon correspond les trois catégories à savoir : cadres, agents de maîtrise, agent d'exécution.

Leur questionnaire comporte 30 questions, il est composé de deux parties :

La première sur l'amélioration des conditions de travail, et la seconde traite le développement humain.

Après avoir fini leur enquête, elles sont arrivées à confirmer les deux hypothèses énoncées au début de l'étude, c'est que l'entreprise FOR prend au sérieux le volet qui s'intitule les conditions favorables au travail, et que l'impact est réel et positif sur leurs productivités, ainsi cette entreprise met à la disposition de ses salariés des facteurs de motivation, de ce fait leurs hypothèses se trouvent validées.

A partir de leurs résultats elles ont constaté que :

- Le sexe masculin représente un nombre très important par rapport à celui de sexe féminin et cela s'explique par la nature de travail dans FONDERIE de Rouïba ;
- le travail de la femme dans cette entreprise se résume au travail administratif ;

Chapitre I :Cadre méthodologique de la recherche

- L'entreprise FOR basée sur la main d'œuvre plus jeune, et fait appel à des gens d'expériences, et insiste sur la force de la jeunesse à l'expérience des adultes ;
- l'entreprise offre à ces employés des plans de formations afin d'améliorer leur niveau d'instruction, et dans le but de réunir le savoir et la qualification ;
- l'entreprise se préoccupe de bien-être de ses salariés, elle offre des conditions de travail acceptable l'éclairage- transport- la tenu spéciale à ces travailleurs et le climat favorable tel que la relation avec les collègues de travail, relation avec les supérieurs , elle essaye aussi de résoudre les problèmes liés aux conditions de travail ;
- L'entreprise offre tous les moyens de protection pour mieux suivre le travail et éviter les problèmes(blessant-risques professionnel....) ;
- Des avantages sociaux tel que : la restauration qui permet aux salariés le gain et le transport pour éviter le retard, et l'absentéisme, les primes de rendement pour motivée et encouragé les salariés dans l'accomplissement de ses taches, et la formation pour acquérir des nouvelles connaissances ;
- L'entreprise FOR donne certaine liberté de communication à ses salariés afin de discuter de leurs conditions de travail avec leurs collègues et leurs supérieurs.

➤ **5^{eme} Étude :**

L'impact des conditions de travail sur la motivation des salariés.

Réalisé par « M^{elle} ALLOU Lila et ZAIDI NEDJMA » en 2017 au sein de l'entreprise : ALCOVEL D'AKBOU

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

Leur étude vise à comprendre et à d'écrire l'utilité des conditions de travail sur la motivation des salariés au sein de l'entreprise ALCOVEL qui tentera à répondre aux questions suivantes :

- Les facteurs de motivation appliqués à ALCOVEL sont-ils satisfaisants ?
- Le type de contrat de travail, liant le salaire à l'entreprise pourrait-il avoir à un impact sur la motivation ?
- La motivation des salariés fondée sur la promotion serait-elle décisive dans l'amélioration de la performance de l'entreprise ?

Pour répondre aux questions proposées dans leur problématique ils ont proposé deux hypothèses :

- Le type de contrat de travail, liant le salarié à l'entreprise a un impact sur la motivation.
- L'intérêt que porte l'entreprise à l'égard du salarié à travers la promotion constitue pour ce dernier une source de motivation.

Dans leur étude ils ont utilisé la méthode qualitative, et ils ont opté pour l'entretien semi-directif.

Ils ont réalisé 12 entretiens, dans l'impossibilité de prendre la totalité de la population mère, et ils ont procédé à une méthode de l'échantillonnage non probabiliste.

Leur guide d'entretien est constitué de 16 questions ouvertes, il contient 3 axes :

- Le premier axe : concerne les caractéristiques de leur échantillon à savoir, l'âge, situation familiale, le niveau d'instruction.
- Le deuxième axe : porte sur les questions relatives à la forme de contrat.

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

- Le troisième axe : sur les questions l'intérêt que porte l'entreprise à l'égard du salarié à travers la promotion constitue pour ce dernier (salarié) une source de motivation.

D'après leur enquête et les réponses qu'ils ont obtenues aux différentes questions qu'ils ont posées, leurs hypothèses sont confirmées, ainsi que :

- Le type de contrat de travail a un impact sur la motivation des salariés d'ALCOVEL, et que le type de contrat à durée indéterminée influe positivement sur la motivation des travailleurs et qui permet de vivre sans peur ni de crainte de perdre le poste de travail et bien-être moral.
- L'intérêt qui porte l'entreprise à l'égard du salaire à travers la promotion répond à la motivation de ce dernier.
- La promotion peut représenter beaucoup pour le salarié de l'entreprise ALCOVEL c'est un encouragement et en même temps une motivation que lui donne confiance d'aller de l'avant pour sa carrière ou bien pour le bien de l'entreprise.
- Les salariés dans cette entreprise travaillent dans un espace avec la présence de poussière, fumée, vapeur et brouillard ce qui démotive les travailleurs.

➤ **6^{ème} Étude :**

L'impact des conditions de travail sur la motivation des salariés. Réalisé par Mr « AZIEZ Massinissa et DJENNED TAHAR » en 2017 au sein de l'entreprise : SARL IBRAHIM & FILS IFRI.

Dans leur projet ils ont essayé de faire une étude sur la réalité des conditions de l'environnement de travail et aussi de traiter l'impact des conditions de travail sur la motivation des salariés, pour cela ils ont posé les questions suivantes :

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

- Dans quelles conditions de l'environnement de travail, les salariés de SARL BRAHIM & FILS IFRI travaillent-ils ?
- La motivation des salariés est-elle liée aux conditions de l'environnement de travail ?

Pour répondre à la question posée dans leurs problématiques, ils ont émis deux hypothèses :

- Les conditions de travail au sein de l'entreprise sont favorables pour l'exercice leurs tâches professionnelles
- Les bonnes conditions de travail au sein de l'entreprise influencent positivement sur la motivation des salariés

Dans leur recherche, ils ont opté pour la méthode exploratoire, et la technique de questionnaire qui correspond à leur sujet, ils ont distribué 70 questionnaires, dont ils ont récupéré 54.

Après l'analyse des données collectées ils ont confirmé les deux hypothèses ainsi que :

- Ils ont constaté dans cette entreprise que le sexe masculin représente presque la majorité de l'effectif par rapport aux sexe féminins, ça s'explique par le type d'activité qui demande une grande responsabilité et une force physique. Elle s'intéresse aussi au niveau d'instruction élevé.

- Et d'après leur données ils ont constaté que la catégorie des exécutants est la plus élevée par rapport aux autres catégories socioprofessionnelles.

- la majorité des salariés manipulent les machines et les outils

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

matériels grâce à l'emplacement et la gestion des postes par leur chef hiérarchique et aussi à la formation qui a pour but d'améliorer les compétences des salariés et faciliter leurs tâches.

- la moitié des salariés sont satisfaits par leur salaire et le reste sont insatisfaits, cela dépend de la situation familiale et aussi du pouvoir d'achat de chacun l'entre eux ;

- la moitié des salariés considèrent que les conditions sont bonnes, ça grâce à la politique adoptée par l'entreprise et les moyens qu'elle a offert pour le bien-être de ses salariés ;

- l'entreprise IFRI adapte le critère de promotion dans le but d'encourager ses salariés et aussi de les garder, la promotion pour cette entreprise est un élément essentiel pour la stabilité de l'entreprise. Ainsi l'entreprise IFRI compte beaucoup plus sur les primes comme élément de motivation dont le but d'avoir plus de rendement par les salariés, ce qui explique que les conditions de travail au sein de l'entreprise IFRI sont favorables pour l'exercice de leurs tâches professionnelles

Leur étude a montré que les salariés sont motivés par des conditions de travail agréables mais la motivation principale reste le salaire (les primes, et les aides à chaque événement accordé par l'entreprise IFRI a ces salariés).

➤ **7^{eme} Étude :**

L'impact des conditions de travail sur la motivation des salariés.
Réalisée Par Mr « DRIS HALIM et M^{elle} MAKHLOUF LYDIA » en 2019 au sein de l'entreprise : SONATRACH.

Ils ont décidé de mener une investigation auprès des employés de cette entreprise, c'est lors de cette enquête qu'ils ont tenté de répondre à la problématique suivante :

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

- Comment les conditions de travail peuvent exercer une influence sur la motivation des salariés au sein de l'entreprise de SONATRACH ?

De cette problématique découlent les questions suivantes :

- Comment le risque au travail exerce une influence sur la motivation des salariés face à leur environnement de travail ?
- Comment le travail en équipe améliore le climat social de l'entreprise ?

Leurs hypothèses sont les suivantes :

- Le risque au travail exerce une influence sur la motivation des salariés ;
- Le travail en équipe améliore le climat social des salariés de l'entreprise.

En appliquant une méthode quantitative, et la technique de questionnaire, leur population composée de 100 agents de maîtrise, ils ont distribué 60 questionnaires et par la suite ils sont arrivés à récupérer 55. Aussi ils ont utilisé un échantillonnage non probabiliste, par quottas, leur questionnaire est composé de 25 questions réparties en 04 grands axes :

- Le premier axe : porte les caractéristiques personnelles des salariés ;
- Le deuxième axe : porte sur les risques au travail et son influence sur la capacité d'adaptation des salariés à leur travail ;
- Le troisième axe : porte sur l'importance de travail en équipe sur le climat social de l'entreprise ;
- Le quatrième axe : porte sur les procédures mises en place par l'entreprise.

Chapitre I :Cadre méthodologique de la recherche

En fin de cette étude ils ont confirmé les deux premières hypothèses énoncées au début et que :

- la plupart des salariés de l'entreprise SONATRACH sont des jeunes, cela explique que cette entreprise procède à des recrutements selon la nature de travail qui nécessite une force de jeunes ,en effet l'ancienneté professionnelle des ouvriers n'exige pas un niveau universitaire très important, mais elle exige des niveaux de formation de haute qualité qui peut répondre aux besoins disponibles à l'intérieure de cette entreprise ;
- l'entreprise utilise divers moyens d'informations, pour informer ses salariés sur les risques au travail par rapport à la nature de poste et l'environnement de travail dans les quelles il exécutent leur tâche, par ailleur la majorité des salariés sont insatisfaits des conditions de sécurité établies par l'entreprise par rapport aux moyens de travail et de prévention qui sont fournis par l'entreprise, et que l'environnement de travail est défavorable pour l'exercice des activités de l'entreprise ;
- Ils ont constaté aussi que ses ateliers travaillent dans l'anarchie, notamment avec une gestion difficile des ressources matérielles (manque dans les pièces de rechange) et des moyens de sécurité moins efficaces, par ailleurs L'entreprise SONATRACH a émis un autre avantage pouvant motiver ses salariés à faire face à ces risques : la planification des primes de risques qui explique aussi le manque de matériel rencontré dans les ateliers.
- l'entreprise fait une importance particulière au travail en équipe car elle encourage la solidarité et la cohésion entre les salariés et crié l'ambiance de travail, sa constitue un facteur motive le personnel de l'entreprise ;

Ils ont constaté aussi que l'entreprise SONATRACH n'offre pas de

Chapitre I :Cadre méthodologique de la recherche

bonnes conditions de travail satisfaisantes à ses salariés, et le degré de la satisfaction au travail est varié d'un niveau à un autre. Bien que vers la fin elle n'a pas pris en considération l'amélioration de ces conditions de travail, malgré la disponibilité des moyens et des outils de haute technologie.

Chapitre II

Les conditions de travail

II.1/ Historique des conditions de travail

« La véritable action sur les conditions de travail a commencé à la fin des années 60 avec Elton Mayo, selon lui l'efficacité de l'activité des salariés repose sur les considérations psychologiques et sociales, les recherches en ergonomie ont démontré l'importance de l'adaptation de poste aux besoins psychologiques de l'employé »¹.

Entre la fin de 20^{ème} et le début de 21^{ème} siècle, l'évolution des conditions de travail semble s'être améliorée avec la disparition progressive de tâches insalubres et l'amélioration des conditions d'hygiène et de sécurité.

« Le début des années 70 sera marqué par un vaste mouvement en faveur de l'amélioration des conditions physiques sont écartées, des conditions de sécurité sont améliorées, les tâches les plus contraignantes peuvent être écartées, mais d'un autre côté ce l'exige des lourds et couteux, des horaires de nuit, de nouvelles postures contraignantes »²

L'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) a été créé en 1973, elle aide les entreprises à développer des projets innovants en matière de changement et d'organisation du travail.

« A ce titre l'évolution des conditions de travail est a fait significative du changement historique concernant la prise en compte de facteur humain dans les organisations.

Donc les actions d'amélioration de travail sont d'avantages envisagées comme mesures d'accompagnent à la restauration d'activité ou à l'introduction de nouvelle technologie »³.

¹- CITEAU Jean pierre, op.cit., p 167.

²- IBID, p 167.

³- IBID, p 167.

II.2/ Approches théoriques

Dans ce contexte on a présenté deux approches théoriques et les points de vue de certaines théories sur les conditions de travail :

A/ L'école classique :

➤ HENRY FORD (1863-1947) :

Le fordisme désigne un mode de management de la production. Issu de taylorisme, le fordisme, institué par Henry Ford dans le secteur automobile, est à la fois une méthode d'organisation et de management de la main d'œuvre. A l'instar du taylorisme, le fordisme institue la division horizontale, et verticale du travail. La division verticale désigne les échelons de la hiérarchie, la division horizontale le travail à la chaîne. Le personnel est contrôlé et managé au rendement.

La particularité de fordisme et l'accent porté sur le salaire des ouvriers, dans l'idée d'augmenter le niveau de vie des ouvriers et de faire de toute travailleur un consommateur potentiel de ses voitures.

➤ Les principes du modèle fordisme :

- **Le travail à la chaîne :** « Ford poursuit l'œuvre de

Taylor en accentuant la division horizontale de travail. Il a recours de plus en plus souvent à la machine. En substituant le capital au travail, il remplace progressivement le travail vivant par le travail mort. Au sien des unités de production, la circulation des pièces assurée par un convoyeur assure une production à flux continu »⁴.

En peut dire que, le défilement des pièces devant l'ouvrier est désormais imposé par le convoyeur mécanique dont la vitesse est décidée par l'industriel, c'est la cadence. Le travail à la chaîne permet d'augmenter la productivité du travailleur.

⁴- **plane Jean-Michel**, théorie des organisations, 2^{ème} éd, Dunod, paris, 2003, p 14-15.

Chapitre II : Les conditions de travail

- **Principe de standardisation des biens de produit :**

Ce principe permet de produire en grandes séries à l'aide de pièces interchangeables et standardisées. Ceci permettra de réduire le gaspillage et les coûts de production.

- **Le principe du five dollars à Day :** l'augmentation du pouvoir d'achat des ouvriers afin pour une part de stimuler la demande des biens de consommation (5dollars /jour contre 2 à 3 auparavant), mais cette augmentation des salaires avait pour but principal de lutter contre le turn-over (démission des ouvriers) devenu de plus en plus élevé avec l'apparition du travail à la chaîne, qui rendait les conditions de vie des ouvriers encore plus difficiles qu'auparavant, et d'autre part permettre aux ouvriers de pouvoir acquérir progressivement les voitures qu'il produisent par l'élévation de leur pouvoir d'achat.

B/ La nouvelle discipline « l'ergonomie » :

« Discipline traitant de l'ensemble des connaissances permettant d'adapter le travail à l'homme, c'est-dire, de concevoir des postes de travail, des installations, des systèmes, ou-il avec un maximum de confort, de sécurité et d'efficacité »⁵.

Son but est d'assurer le bien-être de l'individu et d'améliorer la productivité de l'entreprise.

En bref, elle vise à résoudre des cas, à surmonter des difficultés et à éviter des dégâts pour la santé des travailleurs ou pour la production. Dont les

⁵- **NOEL-MARIE, et al**, analyser les conditions de travail, éd ESF- entreprise moderne d'édition LIBRAIRIES technique, 1992, p11.

Chapitre II : Les conditions de travail

grilles d'analyses portent sur les conditions d'ambiances physiques de travail et les charges physiques et mentales.

➤ **Les conditions d'ambiance physique de travail :**

Les conditions d'ambiance physique comprennent tout ce qui relève de l'environnement matériel dans lequel les salariés exercent leur travail, et en particulier :

- **Les conditions d'ambiance sonore :** « exposition au bruit, perception des signaux auditifs, possibilité d'avoir une conversation »⁶.
- **Les conditions d'ambiance thermique :** exposition au froid, à la chaleur, aux courants d'air, au rayonnement thermique.
- **Les conditions d'ambiance visuelle :** possibilité de voir l'extérieur et d'avoir de la lumière naturelle, niveau d'éclairement et d'éblouissement au poste de travail.
- **Les conditions d'hygiène atmosphérique :** qualité de l'air présence de poussières, fumées, vapeurs et brouillards, impression de confinement.

➤ **La charge de travail :**

Dans l'exercice du travail, l'opérateur peut ressentir une fatigue physique et une fatigue mentale. Cette fatigue résulte de la charge physique et mentale, Supportée par le travailleur.

- **La charge physique :** les efforts physiques requis sont

⁶- JEAN-MARIE PERETTI, gestion des ressources humaines, éd VUIBERT, paris, 2007, p 17.

Chapitre II : Les conditions de travail

de deux facteurs :

- ✓ D'une part, d'une poste plus ou moins facile à maintenir.
- ✓ D'autre part, des efforts des divers muscles, pour effectuer des gestes.

- **La charge mentale** : l'ensemble des opérations

mentales effectuées par un travailleur lors de son activité professionnelle, efforts de concentration, de compréhension, d'adaptation, d'attention et de minutie, accomplissement de tâche de traitement d'information, mais aussi pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, délai, qualité d'exécution, de l'obéissance aux ordres de la hiérarchie et à la gestion des relations avec les collègues et les tiers, génèrent une contrainte psychique de charge mentale, celle-ci est cumulative tout ou long de la vie professionnelle.

II.3/ Quelque acteur de l'amélioration des conditions de travail :

➤ **La médecine de travail** : c'est une spécialité qui est spécialisé dans la prévention des accidents et des maladies professionnelles son rôle est d'analyser les risques, et de conseiller et former les travailleurs ainsi qu'à contrôler leur santé.

➤ **L'hygiène et la sécurité** : au sein de l'entreprise, l'organe qui s'appelle le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail contribue à la protection de la santé, à la sécurité et à l'amélioration des conditions de travail des salariés. Les domaines d'action se résument dans l'hygiène des locaux (aération, chauffage, éclairage, bruit, installation, sanitaires, nettoyage des locaux), santé des salariés (interdiction de fumer, interdiction de toute harcèlement sexuel ou moral, mise à disposition d'un réfectoire ou d'une cantine, surveillance médicale...), la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (réglementation d'utilisation des machines dangereuses, réglementation emploi, produit toxiques, formation à la sécurité,

Chapitre II : Les conditions de travail

matériel de premiers secours...) prévention des incendies (issues de secours, éclairage de sécurité, matériel d'extinction...).

II.4/ Types des conditions de travail :

Il existe trois types de conditions de travail qui sont les conditions physiques, mentales et de psychosociales.

- **Les conditions physiques :** sont liées à l'environnement physique qui contient le bruit, l'éclairage naturel et artificiel, la température irritante et toxique, les vibrations.
- **Les conditions mentales :** se basent sur les attitudes et des performances des salariés pour exécuter leurs tâches.
- **Les conditions psychosociales :** contiennent la relation avec la hiérarchie dans l'entreprise et la communication entre les salariés, les conditions de transports...etc.⁷

II.5/ L'aménagement du temps de travail :

Les entreprises qui souhaitent mettre en œuvre les principes du temps de travail décent doivent s'efforcer d'aménager le temps et les horaires de travail de manière à répondre aux besoins des travailleurs individuels, y compris leurs responsabilités familiales, tout en tenant compte de leurs propres contraintes opérationnelles. Avantageuse pour tous, cette démarche tient compte à la fois des préférences des travailleurs et des besoins de l'employeur

⁷- GUY Roustang, le travail autrement, éd bordas, paris,1982, p73.

Chapitre II : Les conditions de travail

comme le suggère la recommandation (n°116) de L'OIT sur la réduction de la durée du travail 1962.⁸

Le temps de travail est une question centrale, du travail de L'OIT depuis sa création, lorsqu'elle a adopté la première d'une longue série de normes internationales du travail, la **convention n°1 sur la durée du travail (industrie), 1919**, certains des problèmes majeurs sont : des heures de travail excessives et le besoin de protéger la santé des travailleurs en limitant les heures de travail et offrant des périodes de repos et de récupération adéquates, y compris un repos hebdomadaire et des congés payés annuels qui sont ancrés dans les normes internationales du travail.⁹

II.6/ Les salaires :

Font partie des conditions de travail les plus importantes et sont un sujet central de la négociation collective. L'OIT s'engage à promouvoir des politiques sur les salaires et les revenus qui garantissent un juste partage des fruits du progrès pour tous et un salaire de subsistance minimum pour tous les employés nécessitant une telle protection pour ce faire, elle entreprend des recherches et offre des services de conseil fondés sur des données factuelles sur le salaire minimum, la rémunération du secteur public, la négociation des salaires et les écarts de rémunération entre les sexes, les services de conseil sur le salaire minimum sont fondés sur un ensemble de convention, notamment la **(convention n° 113 sur la fixation des salaires minima, 1970)**.¹⁰

II.7/Le conflit au travail:

Le conflit est difficile à définir parce qu'il revêt de nombreuses formes et survient dans des cadres différents. Il semble que ce dernier soit par

⁸- **bureau international du travail, guide de mise en place d'aménagements du temps de travail équilibrés**, 1^{er} éd, copyright© organisation internationale du travail, Genève, 2019, p51.

⁹- IBID, p 6.

¹⁰-IBID, p 7.

Chapitre II : Les conditions de travail

essence à désaccord, une contradiction ou une opposition entre deux personnes ou plus des entités.

Autrement dit le conflit est un affrontement entre des intérêts, des valeurs, des actes ou des procédures. C'est un désaccord, une idée s'opposant à une autre.

Dans une organisation le mot conflit s'applique en général à un blocage des mécanismes normaux de prise de décision de sorte qu'un individu ou un groupe éprouve des difficultés à opérer le choix d'une action.¹¹

➤ **Les différents types de conflits :**

Les types de conflits entre les personnes et les groupes sont divers. Ils peuvent être des conflits d'idée, des conflits d'intérêts, des conflits de personnes ou encore des conflits de position

- **Les conflits d'idées :** le désaccord entre les parties porte sur des opinions, des points de vue différents, perçu comme opposés, les conflits de valeurs, le différend porte sur un choix de vie, une idéologie

- **Les conflits d'intérêts :** il y a divergence sur les intérêts de chaque groupe ou personne

- **Les conflits de personnes :** ils sont issus de réaction d'antipathie, de compétitions, les facteurs évoqués alors sont liés aux autres, à soi-même ou à l'environnement

- **Les conflits de positions :** ce type de conflit apparait lorsque, dans

¹¹- **potin Yvan**, la gestion des conflits dans Les organisations, éd SREG, 2008- 2009, p 5.

Chapitre II : Les conditions de travail

l'échange des personnes se positionnement sur des bases idéologiques différentes. Chacun a une position qui peut être basée sur un modèle intégré inconsciemment et qui n'a jamais été remis en cause, ni réfléchi

II.8/ Harcèlement moral en milieu professionnel :

C'est l'exercice d'un pouvoir exercé par une personne qui associe d'autres à sa perversité, entraînant l'occultation de ce harcèlement, la complaisance, voire, la complicité du groupe.

Ce pouvoir est multiple il peut être pratiqué par un responsable hiérarchique, une autorité ou une quelconque personne consciente de ses capacités de dominer sa cible par ses pouvoirs pervers.

La victime se détruit suite à son isolement, les conséquences psychologiques subies sont parfois irréversibles, amenant la personne à la résignation et à la démission. La victime peut franchir le pas vers le suicide, en passant par l'anxiété les insomnies et les autres pathologies engendrées par le stress.

Les manifestations du harcèlement moral, sont diverses, sournoises et répétitives. La perversité de ces agissements occulte leur violence insidieuse à l'entourage.¹²

II.9/ Importance de l'amélioration des conditions de travail :

« L'amélioration des conditions de travail répond d'abord à une demande et à une revendication individuelle et collective des salariés, chacun de ses membres réclame à juste titre, à toute société organisée de lui offrir des

¹²- **Mérah Nacera, le harcèlement moral en milieu professionnel**, © tous droits réservés, Friedrich Ebert STIFTUNG, ALGER, 2012, p 5.

Chapitre II : Les conditions de travail

garanties minimales de son intégrité physique dans sa vie quotidienne, mais aussi dans son travail »¹³

« L'état des conditions de travail ne relève pas seulement de la sphère de la satisfaction de l'homme à son travail. Il touche aussi à l'efficacité économique de l'entreprise, le comportement de la main-d'œuvre, qui n'est pas indépendant de la nature et des conditions de son travail, est un élément important de la productivité, de façon générale, le travail est un facteur de production et les caractéristiques de ce travail reflètent l'état de la combinaison productive »¹⁴

L'amélioration des conditions de travail pour assurer le bien-être du salarié devra toucher en premier la santé et la sécurité de celui-ci il s'agit d'un impératif à respecter pour contribuer à la diminution du risque psychosocial, l'initiative devra après, s'étendre à l'environnement et le travail proprement dit. En effet, tout salarié souhaite s'exercer dans une ambiance saine et agréable, une ambiance dans laquelle il peut sentir la reconnaissance et la considération de ses efforts il est par ailleurs à rappeler qu'il n'est pas seul qui bénéficie des avantages de par l'amélioration des conditions du travail. L'employeur y trouve également intérêt en sachant que l'augmentation de la motivation des employés est favorable à la productivité et à l'atteinte des objectifs financiers qu'il s'est fixés.

Donc L'amélioration des conditions de travail est un levier important pour rendre l'organisation de l'entreprise plus efficace comme pour réduire les risques professionnels.

¹³ - améliorer des conditions de travail et efficacité du système de production, In : revue d'économie industrielle, vol. 10, 4^e trimestre, 1979, aspects humains et sociaux de l'économie industrielle, p 114.

¹⁴- IBID, p 115.

Chapitre III :
La satisfaction au travail

Chapitre III : La satisfaction au travail

III.1/ La satisfaction au travail dans l'histoire :

« La satisfaction au travail est un terme utilisé depuis le début de 20^{ème} siècle. Une des premières utilisations de ce terme, tel qu'on l'utilise aujourd'hui, se trouve dans les études Hawthorne (fait par E. Mayo). Mayo et son équipe ont fait quatre études débutant en 1923 dans une usine de textile à Philadelphie »¹. La plus connue des études de Mayo est celle de l'usine de la Western Company, qui a donné de nouvelles façons de voir le travail. On a commencé, avec ces études, à considérer l'individu au travail comme un humain et non seulement comme une variable économique. On a découvert que les employés sont motivés et satisfaits par bien plus que des récompenses économiques. Ce fut le début des études modernes sur la satisfaction au travail. On s'intéresse maintenant aux sentiments et aux conditions de travail des individus.

« Dans le prolongement des travaux de Mayo mais aussi de ceux de MC Gregor, Maslow met l'accent sur l'analyse des besoins de l'homme pour mieux comprendre ce qu'il recherche à travers son activité professionnelle »²

Une autre théorie des besoins est celle de F. Herzberg, appelée théorie bi-factorielle qui a émis l'idée que la satisfaction et l'insatisfaction au travail seraient deux concepts élémentaires qui contribuent à l'insatisfaction ne seraient pas les mêmes que ceux qui contribuent à l'absence de satisfaction. Selon cette approche, un individu peut donc être à la fois satisfait de certains aspects de son travail et insatisfait en regard d'autres aspects.

¹- **COMEAU EMILIE**, les facteurs de satisfaction au travail chez les guides du musée canadien des civilisations, de l'université de Québec à Trois-Rivières, 2005, p 21.

²- **FILLEAU MARIE-GEORGES et MARQUES-RIPOULL, CLOTILDE**, les théories de l'organisation et de l'entreprise, © ELLIPSES édition Marketing S.A, Paris, 1999, p 84.

III.2/ Les facteurs de satisfaction :

« Dans tout milieu de travail, la préoccupation à maintenir un climat de travail sain qui agisse sur la satisfaction personnelle et professionnelle des salariés gagne à être constante. Le climat de travail dont il est question ici peut se définir comme l'humeur de l'organisation ou son atmosphère en ce qui touche l'implication et l'engagement des personnes envers l'organisation »³.

Plusieurs facteurs influencent la qualité du climat de travail, ces facteurs peuvent être regroupés sous quatre catégories :

➤ **Le travail lui-même** : chaque salarié s'attend à ce que, par exemple, la répartition des tâches soit faite équitablement entre lui et ses collègues de travail. Sinon, il se sentira injustement traité et insatisfait de sa surcharge personnelle de travail par rapport aux autres, d'où l'importance de la description des tâches.

➤ **L'environnement physique** : chaque salarié s'attend à travailler dans un endroit sécuritaire et d'apparence acceptable. La raison en est que le premier coup d'œil du nouveau embauché est la première impression qu'il aura de son travail. La majorité des salariés ne peuvent choisir la couleur des murs ni les aires de travail ni être installés près d'une fenêtre mais il est souvent possible de personnaliser un poste de travail, par exemple, par une photo ou une plante qui donneront l'impression d'un chez- soi.

➤ **L'organisation** : chaque salarié s'attend à ce que les politiques de l'organisation soient clairement définies, que les salaires soient équitables autant au plan interne qu'externe, qu'il ait une sécurité d'emploi, etc.

³-ALICE DAVID, OP-CIT, P 446.

Chapitre III : La satisfaction au travail

➤ **Les relations interpersonnelles** : chaque salarié s'attend d'une part à être dirigé par un supérieur hiérarchique compétent au plan technique et des relations humaines, et d'autre part, à avoir des relations interpersonnelles satisfaisantes avec ses collègues de travail.

III.3/ Le lien entre satisfaction et la motivation :

La motivation et la satisfaction sont des concepts dont on parle beaucoup dans une organisation. Ce sont des outils importants dont dispose la direction pour atteindre les objectifs d'une organisation d'une manière plus efficace. La gestion des hommes est cœur de tous les processus de gestion.

Maintenir le niveau de motivation des employés élevé pour qu'ils aient une bonne satisfaction au travail est un élément important de toute stratégie de gestion. La motivation des employés et la satisfaction au travail sont intimement liées, bien qu'il existe des différences qui doivent être soulignées.

« Les causes qui distinguent la satisfaction et la motivation sont difficilement séparables, en effet, un salarié satisfait n'est pas forcément motivé. Celui qui est motivé devient facilement satisfait »⁴.

III.4/ Les théories de la motivation et la satisfaction :

III.4.1/ La théorie des besoins (le modèle hiérarchique) d'Abraham Maslow : Psychologue de formation et spécialiste du comportement humain.

H. Maslow (1908-1970) Est l'un des premiers théoriciens à s'intéresser explicitement à la motivation de l'homme au travail.

« La prémisse de MASLOW est que les être humaines sont des organismes qui ont des besoins pour concrétiser et satisfaire un certain nombre de besoins dans leur vie »⁵.

⁴- IBID, P 445.

Chapitre III : La satisfaction au travail

Selon lui l'individu hiérarchise ses besoins et qu'il cherche à les satisfaire selon un ordre de priorité.

« L'hypothèse centrale de Maslow qu'une fois que les besoins physiologiques et de sécurité fondamentale d'un individu sont satisfaits, les besoins sociaux ou supérieurs pourront l'être à leur tour »⁶.

Abraham Maslow a défini une hiérarchie des besoins sous la forme d'une pyramide :

✓ **Les besoins physiologiques** : ce sont des besoins primaires (manger-boire- respirer- détendre- d'être au chaud- reproduire ...) ce sont des besoins de survie liés à des pulsions instinctives.

✓ **Les besoins de sécurité** : ils expriment la volonté de vivre sans peur et de se protéger contre certains dangers (sécurité d'emploi, des régimes d'assurances et de retraite ...).

✓ **Les besoins sociaux** : ce sont des besoins d'appartenance, regroupe les besoins d'amitié, d'amour et d'affiliation comme le désir de travailler en équipe, de faire une relation avec l'entourage.

✓ **Les besoins d'estime** : ils expriment l'envie d'être reconnu, apprécié, approuvé et d'avoir l'estime d'autrui, ils traduisent aussi de soi et tel que le besoin de confiance en soi et le goût du pouvoir.

✓ **Les besoins de réalisation de soi** : ils sont liés au désir de progresser, de se développer et de s'épanouir, de créer, d'innover... etc.

« La motivation à assouvir un type de besoin se prolonge tant que l'individu n'est pas parvenu à le satisfaire »⁷. Lorsqu'il arrive à ses fins, il trouve

⁵- **DESHOMMES ORIOL**, *la motivation élément fondamental à la réussite financière de l'entreprise*, éd universitaire européennes, 2011, p 18.

⁶-**PLANE JEAN-MICHEL**, OP-CIT, p 39.

Chapitre III : La satisfaction au travail

comme nouvelle motivation le désir de satisfaire une nouvelle classe de besoin, et ainsi de suite jusqu'au cinquième niveau de la hiérarchie, celui du besoin de réalisation de soi.

✓ **Le modèle de Maslow repose sur trois hypothèses :**

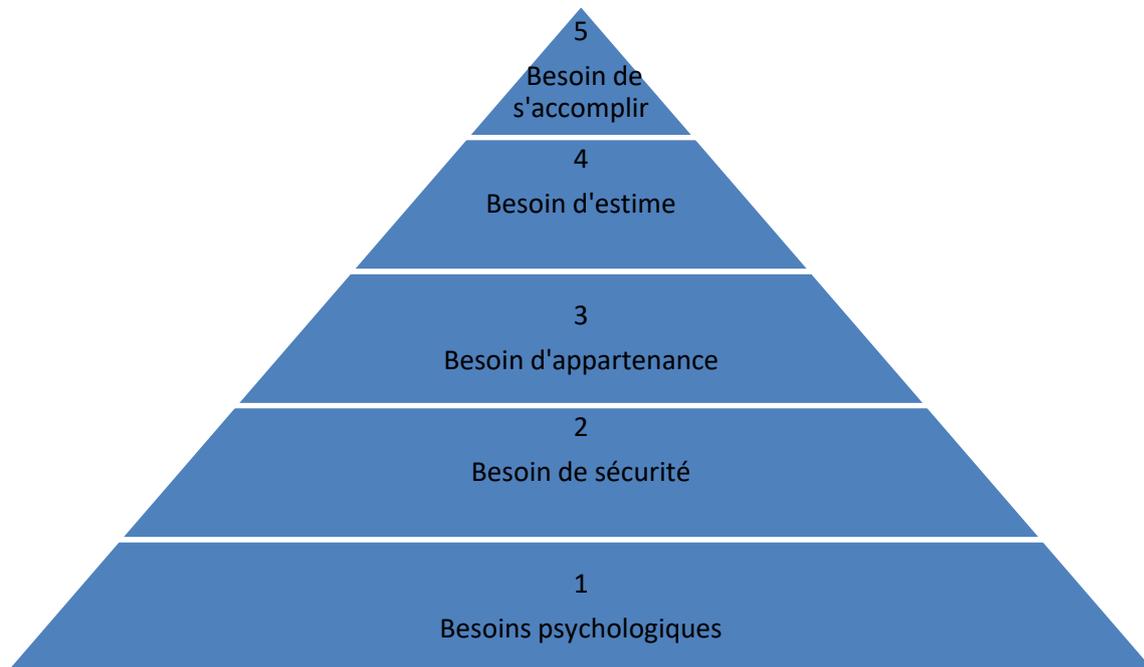
- « Tout comportement est déterminé par la recherche de satisfaction concernant les besoins fondamentaux.
- Tous les individus commencent par chercher à satisfaire les besoins les plus élémentaires, et passent au besoin suivant une fois satisfait le besoin situé plus bas
- Les besoins fondamentaux ont une priorité absolue sur tous les autres ».⁸

Ces conclusions remettent en cause les conséquences pratique de cette théorie, il sera donc particulièrement difficile voire impossible pour une entreprise de prendre en considération les besoins de ses employés.

⁷- ROUSSEL PATRICE, *la motivation au travail-concepts et théories*, ©LIRHE, TOULOUSE, 2000, p 6.

⁸- CLAUDE LEVY LOBOYER, *la motivation dans l'entreprise (modèle et stratégie)* éd d'organisation, paris, 2001, p 39.

Pyramide des besoins de Maslow



III.4.2/ Théorie ERG de ALDERFER :

« Alderfer (1969) propose la théorie ERD (ERG) (existence relatedness Grouv), les travaux d'Alderfer s'inspirent très largement de ceux de Maslow (1954), se basant sur une étude auprès de 110 employés de banque, Alderfer propose que la motivation de l'individu consiste à agir en vue de satisfaction de trois catégories de besoins : les besoins d'existence (**E**), les besoins de rapports sociaux (**R**), les besoins de développement personnel (**D**) »⁹.

- **Les besoins d'existence (E) :** ils expriment les besoins d'ordre physiologique, et matériel et correspondent aux besoins d'ordre inférieur chez Maslow, c'est-à-dire les besoins physiologiques et de sécurité. la faim, les soifs appartiennent à cette catégorie. Il en est de même pour le désir d'améliorer ses conditions de travail, son salaire ou ses avantages divers en milieu organisationnel.

⁹- ROUSSEL PATRICE, OP-Cit, p 35-36.

Chapitre III : La satisfaction au travail

- **Les besoins de rapports sociaux (R)** : il s'agit des besoins qui poussent un individu à entretenir des relations avec d'autres personnes. En entreprise, les besoins de rapports sociaux peuvent se traduire par la volonté de s'intégrer dans une équipe de travail, de chercher les contacts avec autrui, de rendre les échanges conviviaux avec les collègues, de participer à des activités syndicales ...etc. ce type de besoins correspond aux besoins d'ordre supérieurs d'estime de soi (en partie) et sociaux proposés par Maslow.

- **Les besoins de développement personnel (D)** : ce type de besoin s'apparente aux besoins d'ordre supérieur d'estime de soi (en partie) et de réalisation de soi tels qu'ils ont été définis par Maslow. Cependant, pour Maslow, l'actualisation de soi, pour une personne, est liée à la réalisation de son potentiel inné, chez Alderfer, le développement personnel correspond aux désirs d'interagir avec succès avec son environnement afin d'examiner, de l'explorer, et de maîtriser.

« Contrairement à Maslow, Alderfer soutient l'idée qu'une personne peut aussi bien progresser que régresser dans la hiérarchie des besoins. Suivant ce raisonnement, il n'existe aucun ordre prédéterminé d'assouvissement des besoins. Suivant Alderfer, la frustration provoquée par le manque de satisfaction des besoins supérieurs peut conduire les personnes à régresser dans la hiérarchie des besoins en se focalisant sur les besoins dits inférieurs »¹⁰.

La thèse de Alderfer réside dans l'idée que le manque de satisfaction de certains besoins conduise les personnes à opérer des déplacements vers d'autres besoins, la dynamique des besoins opposent clairement Alderfer à Maslow qui défendait l'idée d'un ordre préétabli.

¹⁰- PLANE JEAN-MICHEL, OP-CIT, p 87.

Chapitre III : La satisfaction au travail

III.4.3/ Théorie bi-factorielle d'HERZBERG (1923-2000) :

Herzberg (1971) est un psychologue américain célèbre pour ses travaux sur l'enrichissement des tâches, Herzberg a tenté de repérer les éléments de satisfaction et d'insatisfaction au travail. Ainsi dans sa théorie, il distingue deux types de facteurs d'une part les facteurs d'hygiène, d'autre part les facteurs de motivation.

➤ **Les facteurs de satisfaction ou de motivation :**

« Ces facteurs sont appréhendés comme de réels facteurs de motivation de l'homme au travail ». ¹¹Ce sont des facteurs intrinsèques au travail qui sont exclusivement motivants pour Herzberg :

- La réalisation de soi.
- La reconnaissance.
- L'intérêt au travail.
- Son contenu.
- Les responsabilités.
- Les possibilités de promotion et de développement

➤ **Les facteurs d'hygiène et ou d'insatisfaction au travail :**

« Ils sont envisagés comme de facteurs d'hygiène ou de mécontentement »¹². Ils correspondent à des facteurs extrinsèques au travail :

- La politique de personnel.
- La politique de l'entreprise et son système de gestion.
- Le système de supervision.
- Les relations interpersonnelles entre salariés.
- Les conditions de travail.
- Le salaire.

¹¹- IBID, p 88.

¹²- IBID, p 88.

Chapitre III : La satisfaction au travail

Donc Herzberg distingue deux catégories de besoins : les besoins physiologiques associés aux facteurs d'hygiène, et les besoins psychologiques, associés aux facteurs de motivation. Cette analyse le conduit à poser les principes de base du concept de l'enrichissement du travail, pour motiver un employé dans son travail, les éléments correspondant aux facteurs de motivation doivent être incorporés dans la configuration de l'emploi afin de l'enrichir.

Aussi Frederick Herzberg estime qu'absence de satisfaction ne signifie pas pour autant insatisfaction. Selon lui, pour motiver, il faut absence d'insatisfaction et satisfaction.

Partie Pratique

Chapitre IV

*Présentation de l'organisme
d'accueil et l'interprétation
des données de la pré-enquête*

Chapitre IV/ Présentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquête

IV.1/ Présentation de l'entreprise ALCOSTE

IV.1.1/ Historique de l'entreprise :

L'origine de la société remonte à l'an 1974, date de la mise en exploitation du complexe L'entreprise ALCOSTE était une unité de l'ex entreprise SONITEX (Société Nationale des Industries Textile) dénommée CCB (Complexe Costume de Bejaia) mise en exploitation en 1982, à la suite de restructuration de la société SONNTEX, qui a donné naissance a plusieurs entreprises dont ECOTEX (Entreprise de Confection Textiles). L'unité CCB a été rattachée à cotte dernière.

En 1998, L'unité a été érigée en SPA avec la dénomination (Société Algérienne des Costume). Par abréviation ALCOST /EPE/SPA.

Elle a été rattachée successivement aux Holding (HOLDMAN) (Holding Industrie) Manufacturières), puis (AGROMAN) (Holding Industrie Agro-alimentaires et Manufacturière et actuellement à la SGP (Société de Gestion des Participations) industries manufacturières groupe C&H (Groupe Confection et Habillement).

Son siège social est situé à Bejaia route des Aurès BP 107.

Son capital social est fixé à 213800000 Da.

IV.1.2/ Localisation et superficie de l'entreprise :

L'entreprise ALCOSTE occupe une situation géostratégique en se situant au centre ville de Bejaia à proximités des différentes voies de communication tel l'aéroport et le port maritime. L'entreprise algérienne du costume occupe surface totale de 60.348 m² couvert dont 3.840 m² représentent la capacité de stockage et 13840 m² représentent la surface du bloc de production.

Chapitre IV/ Présentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquête

IV.1.3/ Présentation de l'entreprise :

➤ secteur d'activité de l'entreprise :

L'entreprise algérienne du costume exerce son métier dans le domaine textile, ce secteur caractérisait au lendemain de l'indépendance par faible potentiel de production, l'inexistence d'une main d'œuvre qualifiée et d'une dépendance vis-à-vis de la France. Cette situation a poussé l'État algérien à développer ce secteur en créant la SONITEX qui elle a bénéficié d'un savoir faire important et une expérience acquise depuis les années 1970. aujourd'hui ce secteur est confronté à une concurrence acharnée vue l'ouverture d'Algérie vers l'économie du marché ce qui reprisent une grande menace pour l'activité textile en Algérie.

➤ La Gamme de produits :

ALCOSTE met sur le marché national une gamme de produit assez large cette nomenclature est présentée en trois d'articles reprisent comme suite :

- **vêtements villes :**
 - Costume
 - Tailleur
 - Survestes
 - Veste blazer
 - Manteau
- **vêtements professionnels :** On peut citer à titre d'exemple :
 - Tenue de sécurité
 - Tenue de travail
 - Tenue de cuisinier
 - Tablier serveur
 - Blouse

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquete

- **vêtements spécifique :**

- Tenue de protection civile
- Tenue PTT
- Tenue forestière tenue militaire
- Tenue paramilitaire

- **Partenaire de l'entreprise :**

- **Les clients :** La segmentation des principaux clients d'ALCOSTE

peut se faire comme suit :

- La protection civile, Algérie poste PTT, DGSNetc.
- Tout client reprise les APC, Sonatrach vêtements professionnelle

(tenue de travail, tenue de cuisinier, etc.)

- **Les fournisseurs :** L'entreprise ALCOSTE s'approvisionne pour ses différents besoins en matière de tissus et de d'accessoires auprès de nombreux fournisseurs

- **Fournisseurs locaux :** Les fournisseurs locaux

d'ALCOSTE se répartissent de façon suivante :

- **Fournisseurs publics :** on peut citer :

- ALCOVEL Akbou
- ELATEX kenchela
- ELATEX Souk-Ahras
- ELATEX Biskra
- SENETEX Kherreta

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interpritation des données de la pré-enquete

▪ **Fournisseurs privés** : on peut citer

- SODINAT Alger
- TEXTIL DIFFUSION Bejaia
- YERBAH
- MENIPLAST Bejaia
- ICO Blida

▪ **Fournisseurs étrangers** :

- SANBESAU Espagne
- PAULO –DE-OLIVERA Portugal
- SIDAGRAS Espagne
- LIGURIA Italie
- BOYNER SANAYI Turque

➤ **Les concurrents** : les concurrents de l'entreprise sont regroupés

enttrois types :

✓ **La concurrence au sein du groupe** : L'entreprise ECOTAL,

VETCO, NUMIDIA comme exemple.

✓ **La concurrence privée** : les principaux concurrents privés

auxquels s'souffrante ALCOST sont : HABBAZ et MARZIFEN à Alger, qui représente une concurrence loyale.

✓ **La concurrence déloyale** : ce sont tous les concurrents qui

travaillent au noir (fuite aux impôts, assurance ...etc.).

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interpritation des données de la pré-enquete

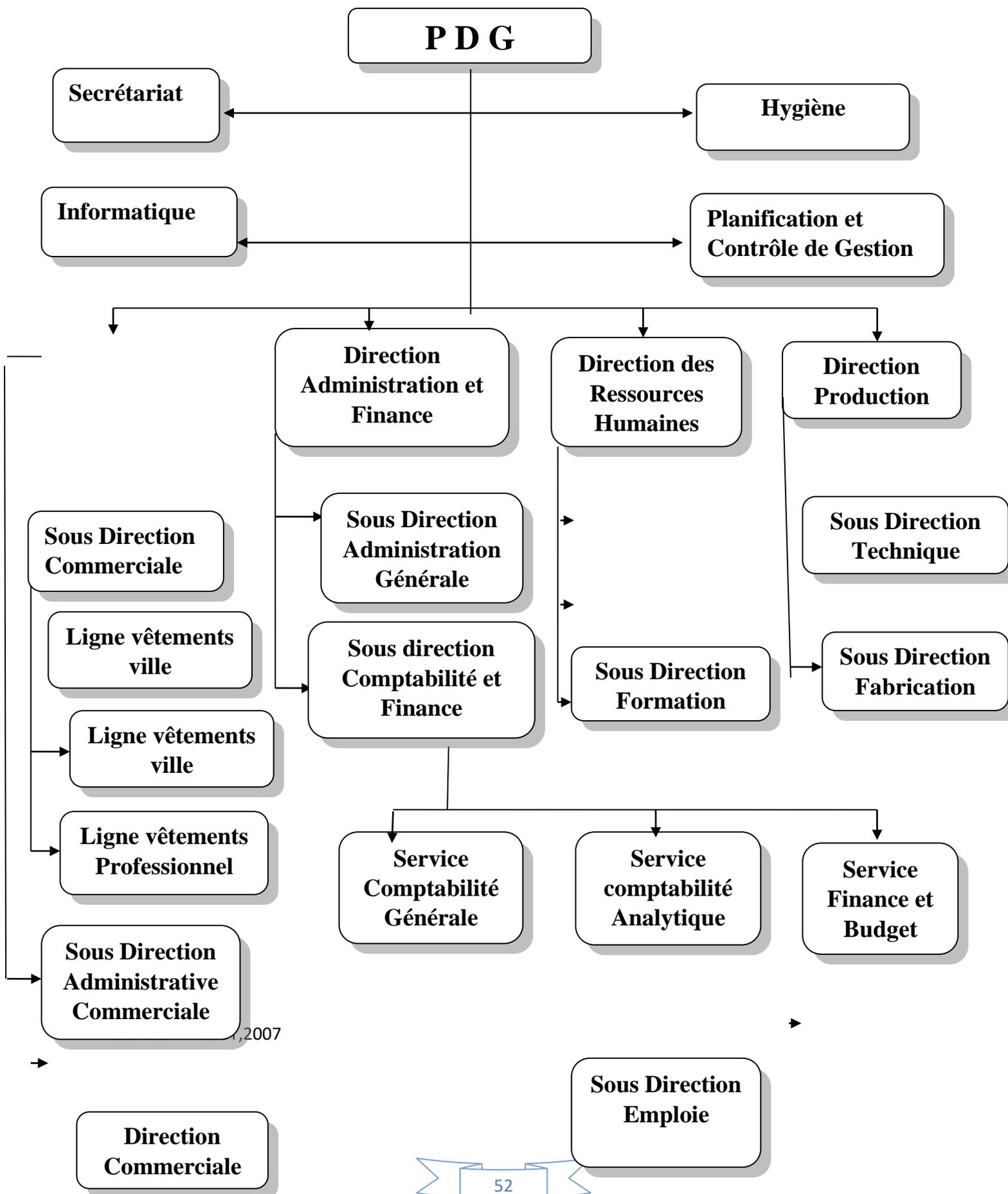
➤ **Effectifs de L'entreprise ALCOST** : L'entreprise emploie actuellement

712 agents dont 680 temporaires repartait comme suit :

- Cadres : 35 dont 32 temporaires.
- Maitrise : 59 dont 52 temporaires.
- Exécution : 556 dont 534 temporaires.

Chapitre IV/ Présentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquête

ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ENTREPRISE ALCOST



Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquete

IV.1.4/ Les finalités de l'entreprise :

Comme toutes entreprises, l'entreprise algérienne du costume ALCOST a pour ambition à long terme le développement et la pérennité de l'entreprise, pour cela elle cherche à couvrir l'ensemble des marchés locaux et faire en son possible pour améliorer sa production en qualité et quantité pour satisfaire le client algérien et faire face à la concurrence circulaire sur laquelle elle s'affronte sur le marché local après la signature des accords de partenariat avec l'union européenne en 2001 et l'arrivée du danger chinois qui présente des produits du commerce OMC. Par ailleurs ALCOST essaie d'utiliser les normes internationales pour avoir une place importante dans les marchés étrangers.

Pour réaliser cette dernière finalité (exportation) l'entreprise algérienne du costume est exigée de suivre un plan de mise à niveau vis-à-vis de ses concurrents locaux et étrangers il s'agira de rajeunir son effectif et de renouveler l'appareil productif qui date des années 1970. Pour cela elle bénéficie des subventions de l'État dans le cadre de l'initiative de l'encouragement à l'exploration hors hydrocarbures.

En effet, l'entreprise ALCOST espère signer des accords de partenariats avec des partenaires étrangers afin de se lancer sur de bonnes bases pour y accéder à l'internationalisation.

En plus de ces finalités et ambitions classiques d'une entreprise de type capitaliste on rajoute les finalités à caractère plus social vu le contexte socioéconomique socialiste qu'a suivi l'Algérie depuis l'indépendance et s'est créé et développé L'ALCOST il s'agit d'accomplir un service à la collectivité et assurer le bien-être des employés (leurs sécurités d'emploi, leurs réussites personnelles, etc.)

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquête

IV.2 La pré-enquête :

Nous avons commencé notre travail par une pré-enquête qui présente comme l'une des étapes de la recherche, et qui nous a permis de nous familiariser avec le terrain et de récolter des données générales sur les conditions de travail offertes par l'entreprise à ces ouvrières.

L'objectif de cette pré-enquête est d'exploiter nos connaissances théoriques et de vérifier nos hypothèses de recherche. Nous avons également pour objectif de lever le voile sur la réalité des conditions de travail dans l'entreprise SPA ALCOST de Bejaia.

« La pré enquête est une phase de terrain assez précoce dont les buts essentiels sont d'aider à constituer une problématique plus précise et surtout à construire des hypothèses qui soient valides, fiables et justifiées.

De même la pré-enquête permet de fixer en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels que le chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses ».¹

IV.2.1/ Les ouvrières interrogées pendant notre pré-enquête au sein de l'entreprise :

Au cours de notre pré-enquête, on a pu avoir un panel de six (06) ouvrières au sein de l'entreprise ALCOST, ce qui nous a orientés vers une analyse préliminaire de l'état (le degré) de satisfaction sur les conditions de travail de ces ouvrières.

¹- ACTOUF Omar, *méthodologie des sciences sociales et approche qualitatives des organisations*, édition Québec, 1987, p 90.

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquete

➤ **La présentation et discussion les cas interrogés :**

- **Premier cas :** il s'agit d'une femme âgée de 35 ans mariée, habite près de l'entreprise qui se permet d'arriver au travail à l'heure ; Elle a un niveau d'instruction élevé (universitaire). Elle occupe un poste de travail dans l'administration pendant 12 ans , avec un contrat de travail indéterminé (CDI). A l'aide des relations sociales de ses parents. Elle perçoit un salaire motivant. Elle communique parfaitement avec les responsables de l'entreprise, d'après elle, les conditions de travail sont globalement satisfaisantes, ainsi qu'elle estime qu'il existe un bon climat psychologique et social, entre les déférents collègues.

- **Deuxième cas :** : il s'agit d'une jeune fille âgée de 27 ans célibataire , habite dans une commune rurale loin de l'entreprise de 52 km. Elle se déplace à l'aide des transports en communs, de ce fait, elle trouve des difficultés pour arriver au travail à l'heure de pointe (8h 00) , d'où, elle rencontre des problèmes avec les agents de sécurités et les responsables de l'entreprise. Elle porte un niveau d'instruction secondaire (terminal).

Après son échec au bac, elle suivit une formation dans le domaine couturière. Elle occupe actuellement, un poste de travail dans l'atelier (travail à la chaine) depuis 03 ans, avec un contrat de travail déterminé (CDD), qu'elle obtenu grâce a l'aide de L'ANEM el-kseur. Elle perçoit un salaire moyen. Sur le plan rationnel elle communique seulement avec les collègues de l'atelier de l'entreprise. Elle est globalement non satisfaite de ces conditions de travail.

- **Troisième cas :** il s'agit d'une femme âgée de 37 ans mariée, habite a Bejaia approximativement de l'entreprise. Elle se déplace à l'aide de transport urbain qui lui permet d'arriver au travail à l'heure. Elle a un niveau d'instruction secondaire (2^{ème}année lycée), puis, elle a suivi une formation

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquete

dans le domaine informatique juste après son échec scolaire. Elle occupe un poste de travail dans l'administration depuis 07 ans. avec un contrat de travail indéterminé (CDI), a l'aide de ces relations sociales et amicales. Elle perçoit un salaire moyen, par rapport au travail fournis. Selon ces déclarations elle communique moyennement avec les responsables hiérarchiques de l'entreprise , globalement elle n'est pas satisfaite des conditions de travail.

•**Quatrième cas** : il s'agit d'une femme âgée de 42 ans mariée de cinq enfants (05), habite a Bejaia approximativement de l'entreprise. Elle se déplace a l'aide des transports urbain qui lui permet d'arriver au travail à l'heure. Elle n'a pas un niveau d'instruction (analphabète) elle occupe un poste de travail dans le domaine d'hygiène (femme de minage) depuis 10 ans, avec un contrat de travail indéterminé (CDI), a l'aide de ces relations sociales. Elle perçoit un salaire moyen. D'après elle communique avec tout le personnel de l'entreprise. Elle est globalement n'a pas satisfaite des conditions de travail par rapport au moyens sécuritaires et financière fournis par l'entreprise.

Notre enquêté nous déclare que « malgré le contact milieu extérieur, et l'exercice d'un travail salarié, je continue d'assumer toute seule la responsabilité familiale, chose qui n'est pas facile, car il faut être très organisé au niveau du temps, c'est ce qui a engendré des difficultés dans conciliation entre la vie professionnelle et familiale ».

•**Cinquième cas** : il s'agit d'une jeune fille âgée de 23 ans célibataire, habite a amizour un peu loin de l'entreprise. Elle se déplace à l'aide de véhicule de son père qui lui permet d'arriver au travail à l'heure. Elle a un niveau d'instruction moyen (4^{ème} année CEM). Puis, elle a suivi une formation dans le domaine couturière juste après son échec scolaire. Elle occupe un poste de travail dans l'atelier (manipulatrice sur machine) depuis 02 ans, avec un

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquete

contrat de travail déterminé (CDD), à l'aide de ces relations sociales de sa famille. Elle perçoit un salaire acceptable selon ces déclarations. Elle communique parfaitement avec les responsables hiérarchiques et ces collègues de travail. Selon elle les conditions de travail qui entoure ALCOST, sont satisfaisantes, vue la présence de plusieurs moyens à savoir le nouveau matériels, la stabilité et la sécurité, ainsi qu'une bonne organisation, ce qui permet la circulation de l'information entre les différents collègues.

•**Sixième cas** : il s'agit d'une femme âgée de 41ans mariée, avec deux enfants(02), habite à oued Ghir. Elle se déplace à l'aide de son véhicule personnel, qui lui permet d'arriver au travail à l'heure. Elle a un niveau d'instruction élevé (universitaire), Ainsi que elle suivit des formations dans le domine mécanique. Elle occupe un poste de travail dans l'atelier (chef d'atelier) depuis 06 ans, avec un contrat de travail indéterminé (CDI). Elle perçoit un salaire acceptable, mais elle n'est pas satisfaite par rapport a ces compétences et le travail fournis dans l'entreprise, ainsi que l'environnement de travail dans l'atelier est dure (la nuisance et le bruit et la poussière). Elle communique parfaitement avec les responsables hiérarchiques de l'entreprise et ces collègues de travail. Elle est moyennement satisfaite de ces conditions de travail de l'entreprise.

Au cours de nos interrogations, nous avons constaté que les ouvrières interrogées, sont toutes satisfaites des conditions sécuritaire et sanitaire fournis par l'entreprise.

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquête

IV.2.2/ Les résultats de la pré-enquête :

Le personnel de l'organisme d'accueil de notre stage ALCOST est rentré dans une grève d'une durée d'un (01) mois pendant la période de notre stage sans savoir les motifs de cette grève, ce qui nous a causé un retard et une perturbation sur le bon déroulement de notre travail au sein de cette entreprise. Ce qui nous a contraint de réduire la partie pratique de notre travail essentiellement à l'état de la satisfaction des conditions de travail de quelques ouvrières (cas interrogés) et les informations globales de l'entreprise.

D'après les informations qu'on a recueillies, les observations et les questions posées au personnel de service social et les cas interrogés dans la pré-enquête, on a constaté que :

- Le sexe féminin représente un taux important par rapport au sexe masculin, cette domination s'explique par la nature d'activité de l'entreprise ALCOST ;

- Concernant le personnel travaillant au niveau de cette entreprise est diversifié sur plusieurs niveaux d'instruction : Les femmes du niveau d'instruction élevé (universitaires) travaillent dans l'administration (G.R.H, informatiques, comptabilité...), et celles du niveau moyen complétées d'une formation dans le domaine de couture travaillent dans les ateliers (travail à la chaîne). Ainsi que des ouvrières sans niveau d'instruction (analphabètes) travaillent dans le domaine d'hygiène au niveau de cette entreprise.

- Le calendrier du travail de l'entreprise commence de dimanche à jeudi de 8h à 16h et une pause-café de 12h à 12h30. Une exception dans les week-ends (le vendredi et le samedi) des réquisitions pour les permanenciers.

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interprétation des données de la pré-enquête

- Chaque ouvrière a le droit d'avoir un mois de congé annuel et les week-ends (vendredi et le samedi) ainsi que des jours fériés payés.

D'après les réponses du responsable de service social et les cas interrogés, globalement on peut dire que les salaires et les moyens ayant mis pour les ouvrières dans cette entreprise est insuffisant par rapport au travail fournis, ce qui cause des conflits et des problèmes entre les ouvrières et la direction de cette entreprise, tel que le manque d'esprit de groupe dans les ateliers ainsi que la cadence de travail. A cet effet, l'entreprise essaye de prendre en charge soigneusement le climat social, ce qui favorise une bonne ambiance au travail.

- L'entreprise dispose d'un budget de formation pour le développement des compétences de ses salariés.
- ALCOST ne dispose pas d'un système de récompense des efforts consentis par les travailleurs, car nous avons relevé que les primes de rendements individuelles et collectives n'existent pas au sein de l'entreprise, à ce titre il y a lieu de recommander vivement de mettre en place un système de valorisation qui permettra de motiver les employés.
- En matière de sécurité au travail nous pouvons dire que l'entreprise ALCOST a investi pour réunir les conditions de travail favorables, visant à assurer la sécurité individuelle et collective des travailleurs.
- L'entreprise dispose d'un autre moyen par lequel reconnaît les efforts des ouvrières il s'agirait de renouvellement des contrats de travail à durée déterminés qui est le type de contrat le plus dominant dans l'entreprise.
- L'entreprise ALCOST n'a pas pris en charge la participation des

Chapitre IV/ Presentation de l'organisme d'accueil et l'interpritation des données de la pré-enquete

ouvrières à la prise de décision.

- L'entreprise est constituée d'un effectif de fonctionnaires enceins et des nouveaux recrues.

En fin L'entreprise donne une grande importance aux relations humaines dans les ateliers, l'existence d'un réseau de communication entre les travailleurs et leurs chefs favorise les relations qui engendrent un respect réciproque entre les deux côtés.

Conclusion

Conclusion

Le travail occupe une place essentielle dans nos sociétés, même par son absence. C'est l'une des bases de l'économie et la source principale des revenus qui autorise l'accès à la consommation, c'est aussi la voie principale de l'insertion sociale, de développement personnel, de reconnaissance, de construction identitaire et aussi un facteur, d'émancipation et d'autonomie.

La place des femmes dans le monde du travail est un enjeu primordial puisque c'est par le travail que les femmes gagnent leur autonomie financière, l'un des piliers de l'égalité.

Plusieurs facteurs sont intervenus pour donner un espace aux femmes dans le monde du travail, avec l'avènement de la révolution industrielle.

Plusieurs disciplines ont mis le point sur le thème des conditions de travail, son importance et son rôle indispensable dans les entreprises.

Les conditions de travail, décrivent l'environnement ou le climat qu'offre une entreprise à ses salariés, elles sont alors essentielles dans la vie et la réussite de chaque entreprise. L'amélioration des conditions de travail est la principale préoccupation des services ressource humaine, comme elle est considérée comme étant un investissement positif pour l'organisation car elle réalise le bien-être des travailleurs, mais aussi la réussite productive.

On a pu conclure enfin, que les bonnes conditions de travail doivent être mises à la disposition des salariés au sein de chaque organisation, car s'elles ne sont pas prises en compte, automatiquement l'organisme meurt.

D'après notre enquête au sein de l'entreprise SPA ALCOST, on constate que le travail s'effectue dans de bonnes conditions, mais on peut dire qu'il y a des manques comme des primes de rendement qui peuvent motiver et satisfaire ses ouvrières et que cette entreprise n'a pas fait un équilibre entre le travail fournis et le salaire.

Conclusion

Alors, l'entreprise SPA ALCOST doit améliorer ses capacités pour atteindre le maximum possible, car la motivation des salariés conduit vers une augmentation de la productivité et une croissance économique.

Annexes

Annexes numéro 1

Guide d'entretien :

1. Age :

20-30

30-40

40-45

2. État matrimoniale :

Célibataire

Mariée

3. Niveau d'instruction :

Analphabète

Primaire

Moyen

Secondaire

Universitaire

4. Comment avez-vous été recruté ?

5. Quel est votre poste occupé actuellement ?

6. Quelles formes de contrat avez-vous ?

7. Quelle est votre ancienneté chez ALCOST ?

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

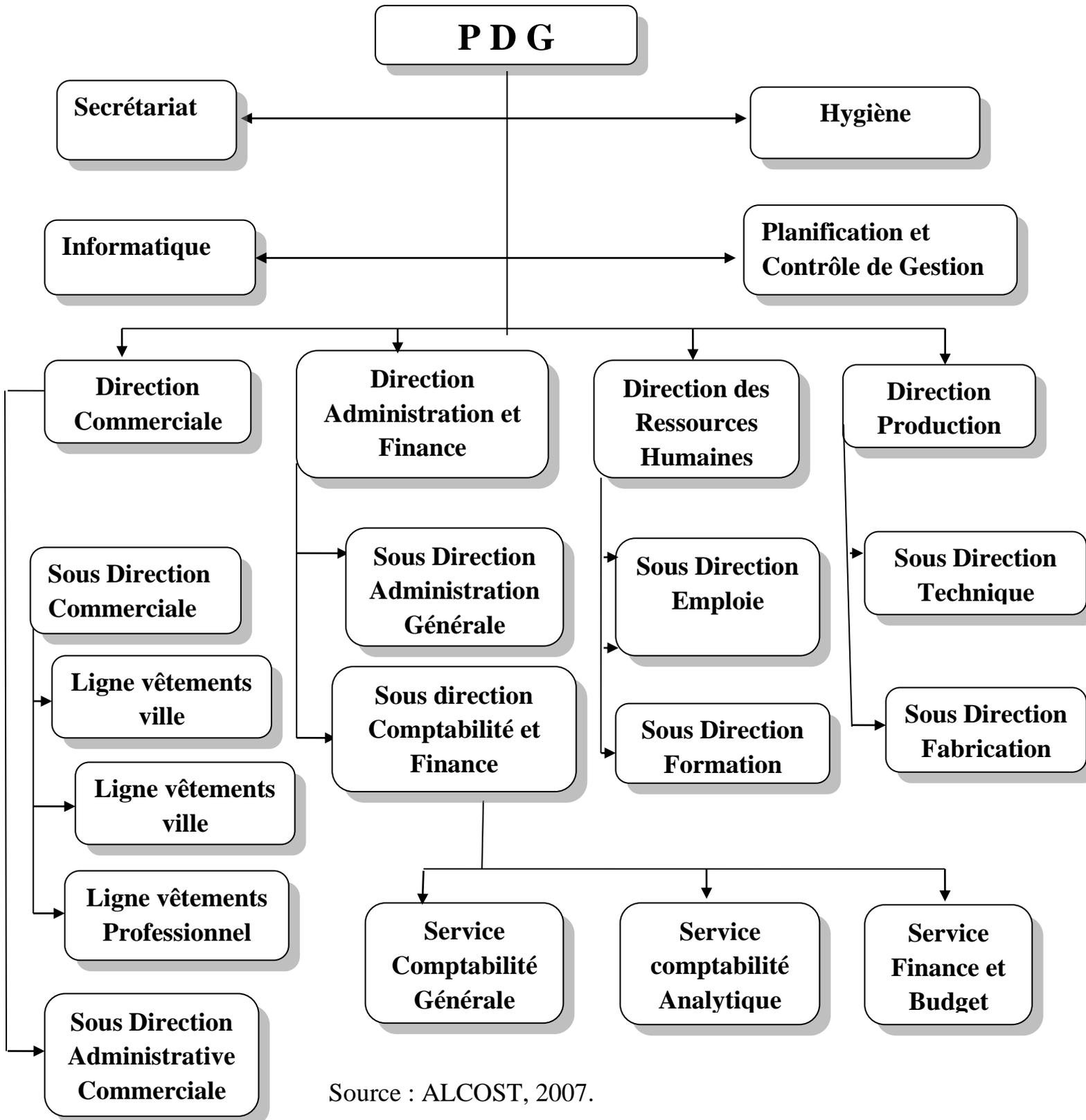
9. Comment voyez-vous les conditions de travail dans votre entreprise ?

10. Votre relation avec vos collègues comment est-elle ?

11. Votre relation avec votre chef hiérarchique comment est-elle ?

12. Est-ce que votre salaire est satisfaisant par rapport à votre travail

Annexes numéro 2
ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ENTREPRISE ALCOST



Source : ALCOST, 2007.

*Références
bibliographiques*

Références bibliographiques

LES OUVRAGES :

- 1- ALICE DAVIDE et al, *GRH une approche intentionnelle*, 3^{ème} éd, ©groupe de BOECK, Bruxelles, 2000.
- 2- CASTEL DAVY, *la satisfaction au travail*, éd DUNOD, université libre de Kigali, licence, 2009.
- 3- CITEAU J.P, *gestion des ressources humaines, principes généraux et ces pratiques*, 3^{ème} éd, ARMOND COLIT, Paris, 2001.
- 4- CITEAU JEAN-PIERRE, *GRH, principes généraux et ces pratiques*, 4^{ème} éd, ARMOND COLIN, Paris, 2002.
- 5- CLAUDE LEVY LOBOYER, *la motivation dans l'entreprise (modèle et stratégie)*, éd d'organisation, Paris, 2001.
- 6- COMEAU EMILIE, *les facteurs de satisfaction des civilisation*, université de Québec à trois- rivières, 2005.
- 7- DIKRA EL MAGURIRI, NAFLI IBENR ISSOUL, *étude de l'impact du climat social de l'entreprise sur l'implication des salariés*, ©COPYRIGHT, université HASSAN EL MOUHAMMADIA, Casablanca, Maroc, 2014, IN, FOURGOUS, J.M & ITURRALDE, B. « *Mesurer et améliorer le climat social dans l'entreprise* ».
- 8- DESHOMMES ORIOL, *la motivation élément fondamental à la réussite financière de l'entreprise*, éd universitaire Européennes, 2011.
- 9- EL BANNANI SOUKAI NA, *la politique salariale*, éd PREZI, 2014.
- 10- FILLEAU MARIE- GEORES et MARQUES-RIPOULL, CLOTIDE, *les théories de l'organisation et de l'entreprise*, © ELLIPSES, édition marketing, S.A, Paris, 1999.
- 11- GUY ROUSTANG, *le travail autrement*, éd bordas, Paris, 1982.

Références bibliographiques

- 12- JAAFARI Ahmed, *le travail de la femme : les avantages et les inconvénients*, éd MAROC AGREG, 2013.
- 13- JEAN- MARIE PERETTI, *gestion des ressources humaines*, éd VULBERT, Paris, 2007.
- 14- JOSUE MURENGEZI, *analyse des conditions de travail du personnel médical en milieu rural*, université libre de Kigali, licence, 2009.
- 15- MERAH NACERA, *le harcèlement moral en milieu professionnel*, © tous droits réservés, Friedrich- EBERT STFUNG, ALGER, 2012.
- 16- MOUTON JEAN PIERRE, CHABAD, JACK, *la sécurité en entreprise*, éd DUNOD, Paris, 2003.
- 17- NISHIME, FRANCINE, *satisfaction au travail des employées dans une entreprise de vêtement ayant des pratiques éthiques*, université de liège, 2015.
- 18- NOEL- MARIE, et al, *analyser les conditions de travail*, éd ESF- entreprise moderne d'édition LIBRARIES technique.
- 19- PLANE JEAN-MICHEL, *théorie des organisations*, 2^{eme} éd, DUNOD, Paris, 2003.
- 20- PLANE JEAN-MICHEL, *théorie et management des organisations*, 2^{eme} éd, © Dunod, Paris, 2008.
- 21- POTIN YVAN, *la gestion des conflits dans les organisations*, éd SREG, 2008.
- 22- ROUSSEL PATRICE, *rémunération, motivation et satisfaction au travail*, éd ECONOMICA, Paris, 1996.
- 23- ROUSSEL PATRICE, *la motivation au travail-concept et théories*, © LIRHE, Toulouse, 2006.

Ouvrages Méthodologiques :

Références bibliographiques

24- ACTOUF OMAR, *méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations*, édition Québec, 1987.

25- ANGRS MOURICE, *initiation à la pratique de méthodologie des sciences humaines*, Casbah, 1997.

LES RIVUES :

26-Améliorer les conditions de travail et efficacité du système de production, **IN :** revue d'économie industrielle, vol.4^e trimestre, 1979 aspects humains et sociaux d'économie industrielle.

Les sites :

27- Bureau international du travail équilibrés, 1^{er} éd COPYRIGHT © organisation internationale du travail, Genève, 2019.

Les sources :

28- source, ALCOST, 2007.

Résumé :

Les conditions de travail sont un ensemble de ressources à la disposition du personnel pour la réalisation de leur fonction, et ont un rôle primordial dans le rendement et la satisfaction du personnel et leurs intégrations au sein de l'entreprise, et sur la motivation des employés et leurs comportements.

Notre recherche s'est portée sur l'impact des conditions de travail sur la satisfaction des ouvrières au sein de l'entreprise SPA ALCOST de Bejaia, notre objectif est d'examiné les questions :

- Quel est l'effet de la politique salariale de l'entreprise SPA ALCOST sur la satisfaction des ouvrières ?
- Quel est le rôle du travail à la chaine dans l'amélioration de climat social ?

Pour répondre à ces questions ont supposé des réponses provisoires telle que :

- La politique salariale adoptée par l'entreprise SPA ALCOST contribue dans la satisfaction des ouvrières.
- La spécialisation des taches améliore le climat social.

Dans cette recherche on a constaté que le travail dans l'entreprise SPA ALCOST s'effectues dans des bonnes conditions, mais on peut dire qu'il y a des manques.

Logiquement c'est l'entreprise essaye de prendre en charge les conditions de travail automatiquement les ouvriers être satisfait.

Mots clés : conditions de travail, satisfaction, motivation, amélioration, organisation.