

Université Abderrahmane Mira-Bejaia
Faculté des sciences humaines et sociales
Département des sciences de l'Information et de la Communication



*Mémoire de fin de cycle
en vue de l'obtention du diplôme de Master en science de
l'information et de la communication.*

Option : Communication et relations publiques.

Thème

**La communication interne et la satisfaction
professionnelle des enseignants de l'éducation
nationale**

Cas pratique : **Les enseignants du lycée Sept Martyrs**

BOUAIFEL

Réalisé par :

- BELAZOUZ Assia
- BERKANE Katia

Encadré par :

Dr. DJELLOULI Nesrine

Année universitaire : 2022-2023

Remerciements

Tous d'abord, nous remercions le bon Dieu de nous avoir accordé la santé, le courage et surtout la volonté pour mener jusqu'à la fin de ce travail.

Nous tenons à adresser nos profonds remerciements et exprimer notre gratitude à notre promotrice Mme DJELLOULI pour son professionnalisme, pour le temps qu'elle nous consacré, pour ses conseils avisés, sa patience, son soutien et son aide précieuse.

Nous s'insère remerciements vont également à nos familles pour leur aide financière et morale, et toutes les personnes qui nous ont aidées de près ou de loin à la réalisation de ce travail de recherche.

Nous désirons aussi à la fin, exprimer toute notre gratitude et nos remerciements à l'ensemble du personnel de lycée Sept martyrs BOUAIJEL particulièrement à notre encadrant Mr BENMANSOUR Bezza.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

Avec un cœur débordant de joie et de sensations,

J'ai un grand plaisir de dédier ce modeste travail

*À ma chère maman exemple de vie, de sensation et de
perception,*

À mes chères sœurs aya et Sabrina

À mon frère Saïd ;

À ma chère binôme adorée ;

Assia Pour sa patience,

Son soutien moral ;

Et sa compréhension ;

Durant ces 5ans d'universitaires.

BERKANE.K

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

Mes chers parents, ma mère Nacera et mon père El Karim.

*Merci pour la peine et les sacrifices que vous avez consentis
à faire pour mon éducation,*

Merci pour les valeurs que vous m'avez inculqué,

L'amour du prochain,

Le respect,

Le dévouement, même dans le travail

Ces valeurs m'ont permis de devenir celle que je suis.

*Vous étiez toujours prêts à vous donner corps et âme pour
nous.*

*Je remercie aussi mon cher frère Nadir qui m'a beaucoup
aidé*

Et mes chères sœurs Salma et Hassiba.

BELAZOUZ.A

Sommaire

Introduction générale	I
-----------------------------	---

Le cadre méthodologique

Chapitre I: L'analyse conceptuelle

I.1. Les raisons du choix du thème.....	6
I.2. Les objectifs de la recherche.....	6
I.3. Problématique.....	7
I.4. Hypothèses.....	9
I.5. Définition des concepts clés.....	9
I.6. Les indicateurs du phénomène de l'étude :.....	11
I.7. études antérieures :.....	12

Chapitre II : La démarche méthodologique

II.1. L'approche théorique	16
II.2. La méthode et la technique utilisée.....	17
II.3. La population de l'étude	18
II.4. Le déroulement de l'enquête	19
II.5. Les difficultés rencontrées.....	20

Le cadre théorique

Chapitre III : La communication interne

Section 01: Généralité sur la communication

III.1.a. Définition de la communication	23
III.1.b. Processus de la communication interne	23
III.1.c. Les différents types de la communication.....	25

Section 02 :La communication interne

III.2.1. La définition de la communication interne.....	25
III.2.2. Historique de la communication interne.....	26
III.2.3. Les formes de la communication interne	26
III.2.4. Les objectifs de la communication interne	28
III.2.5. Les moyens de la communication interne	29

III.2.6. Les avantages et les inconvénients de la communication interne selon l'auteur WESTPHALEN	31
III.2.7. Les enjeux de la communication interne.....	32

Chapitre IV: Satisfaction professionnelle

IV .1. Définition de la satisfaction au travail.....	35
IV .2. La satisfaction au travail à travers l'histoire	35
IV .3. L'importance de la satisfaction au travail.....	36
IV.4. Les objectifs de la satisfaction au travail.....	36
IV .5. Les facteurs déterminants de la satisfaction au travail	37
IV .6. Les conséquences de la satisfaction au travail	39
IV .7. Les théories de la satisfaction au travail	41

Cadre pratique

Chapitre V: Présentation du lieu de recherche

V .1. Présentation du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL	44
V.2. Les caractéristiques du lycée.....	45
V.3. Description du l'organigramme.....	45
V. 4. L'effectif des élèves.....	46
V.5. Le personnel et les missions du lycée Sept Martyrs BOUAIFE.....	47

Chapitre VI: Présentation et analyse des résultats

Section01 : Analyse et interprétation des données

Axe N°1 : Les données personnelles des enquêtés	50
Axe N° 2 : La relation entre la communication interne et la satisfaction... Professionnelle	53
Axe N° 3 : Les moyens oraux et la satisfaction professionnelle.....	63

Section 02 : Discussion des résultats

Discussion des résultats.....	68
Conclusion générale.....	72

Références bibliographiques.

Annexe.

Liste des tableaux :

Numéro	Titre de tableau	Page
01	Les indicateurs de phénomène de l'étude	11
02	Les avantages et les inconvénients	31
03	Statistique des locaux	45
04	L'effectif des élèves	46
05	L'effectif des enseignants	47
06	La répartition de la population de l'enquête selon la catégorie d'âge.	51
07	La répartition des enquêtés selon l'ancienneté professionnelle.	52
08	L'existence des moyens de communication interne dans le lycée.	53
09	La relation entre l'âge des enquêtes et leur moyen de communication préféré.	54
10	L'outil le plus utilisé par les enseignants des messages à la direction.	55
11	La relation entre l'ancienneté professionnelle et la satisfaction des enquêtés auprès des moyens de la communication des moyens de la communication interne au sein du lycée BOUAIFEL.	55
12	La relation entre le sexe est le point de vue des enseignants par rapport à leur communication avec l'administration.	56
13	La transmission des messages à l'administration.	58
14	Le point de vue des enquêtés par rapport à la communication interne qui existe dans le lycée BOUAIFEL.	58
15	L'existence des informations d'encouragements et de félicitation au sein du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL.	59
16	La réponse aux besoins des enseignants établie par l'administration.	59
17	La relation entre la communication interne et la satisfaction des enquêtés avec le niveau d'instruction.	60
18	La relation entre le facteur de satisfaction au travail pour les enseignants et le sexe.	62

19	L'efficacité de la circulation de l'information au sein du lycée.	63
20	La réception des enquêtés par rapport à la réception des informations par les moyens oraux	63
21	La relation entre niveau d'instruction et la satisfaction des enquêtés dans la diffusion des informations à travers les moyens oraux.	65
22	La difficulté de la compréhension de l'information diffusée par les moyens de la communication orale.	66
23	La relation entre l'âge de l'enseignement et la satisfaction dans la diffusion des informations par les moyens oraux.	66
24	La relation entre le sexe et le moyen que préfère les enseignants pour transmettre une idée à l'administration quand il s'agit d'une réclamation	67
25	La communication horizontale et la satisfaction professionnelle des enseignants.	68

Liste des figures :

Numéro de figures	Titres de figures	Page
01	Le processus de la communication.	24
02	La réception de la population d'étude selon le sexe.	50
03	La réception des enquêtés selon leurs niveaux d'instruction.	52
04	L'outil de la communication interne qui booste le plus.	57
05	Le rôle de la communication interne dans la satisfaction au travail.	61
06	L'outil de la communication interne oral sur lequel les enseignants reçoivent la majoritairement les informations.	64

Introduction

Depuis la naissance, l'être humain a besoin de communiquer et de rester en contact avec autrui, l'homme utilise plusieurs moyens pour faire passer son message tel que la langue, la gestuelle, les écritures, de dessins symboliques et aussi ces outils aident à informer les individus.

La communication est considérée comme un processus complexe de transmission et d'échange d'informations entre les individus qui visent toujours le partage des idées, toutes communications, comporte deux informations, le contenu de message et la manière dont il transmet.

Par ailleurs, la communication interne prend une place importante dans les organisations (institutions, établissements, associations ...), elle permet la prise de décision, ainsi à favoriser aux employés le sentiment d'appartenance et leur adhésion mais aussi leur satisfaction au sein de l'organisation.

La satisfaction joue un rôle capital dans l'organisation car il permet au membre de s'inspirer, d'encourager, soutenir les individus à atteindre leurs objectifs communs par leur travail d'équipe.

Dans le cadre de notre recherche, nous nous sommes focalisés sur la communication interne. Notre recherche s'intéresse au rôle de la communication interne au sein du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL à Sidi -Aich de la satisfaction professionnelle des enseignants au de cet établissement scolaire.

Pour bien commencer notre recherche, nous nous sommes rendus sur notre lieu de stage, le lycée BOUAIFEL, afin de débiter notre enquête, on a commencé par une pré-enquête à travers l'observation du lieu de stage pour avoir une idée globale, avant de commencer notre questionnaire avec nos enquêtés.

Ce travail de recherche se compose essentiellement de trois cadres : cadre méthodologique, cadre théorique, cadre pratique.

Le cadre méthodologique se décompose de deux chapitres :

Le premier chapitre est consacré à « l'analyse conceptuelle » qui se compose des aspects fondamentaux de la recherche tels que : la problématique, les hypothèses, les raisons de choix de thème, les objectifs de la recherche, définition des concepts et les études antérieures.

Le deuxième chapitre : « La démarche méthodologique » comporte l'approche théorique, la population d'étude, la méthode et la technique d'analyse, les indicateurs, la définition des concepts clés, ainsi que le déroulement de la pré-enquête et de l'enquête.

Le cadre théorique de notre travail se compose aussi de deux chapitres .Le premier chapitre comporte deux sections :

La première section est consacrée à expliquer d'une manière générale « la communication ». Elle contient des généralités sur la communication, la définition de la communication, ses éléments et différents types.

La deuxième section est consacrée à apporter des informations théoriques sur « la communication interne ». Elle comporte la définition et l'histoire de la communication interne, ses formes, ses objectifs, son rôle, ses moyens, les avantages et les inconvénients des moyens de la communication interne et enfin les enjeux de la communication interne.

Le deuxième chapitre est consacré pour la présentation théorique de la variable « satisfaction professionnelle ». Cette dernière vise à expliquer de manière générale la satisfaction professionnelle, son histoire, son importance, ses objectifs, ses différents facteurs, ses conséquences et enfin les théories de satisfaction au travail.

Le cadre pratique de même se décompose de deux chapitres :

Le premier chapitre est consacré à la présentation générale du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL, ses caractéristiques, la description de l'organigramme, l'effectif des élèves, le personnel et les missions du lycée.

Le deuxième chapitre de ce cadre pratique, est consacré pour l'analyse et l'interprétation des données de notre recherche, et nous finissons, le chapitre par la discussion des hypothèses là où nous allons confirmer ou infirmer nos hypothèses de recherche.

Enfin, nous concluons notre travail par une conclusion générale dans laquelle nous allons répondre à notre question de départ.

Cadre méthodologique

Chapitre I :

Analyse conceptuelle

Notre cadre méthodologique se décompose en deux chapitres, dans le premier nous allons présenter les raisons et les objectifs du choix de thème, la problématique, et nos hypothèses de recherche.

Ensuite, nous allons définir les concepts clés de notre thème de recherche qui sont la communication interne, la satisfaction au travail, les moyens oraux et nous finissons le chapitre par la présentation des deux études antérieures.

I.1.Les raisons du choix du thème :

Plusieurs raisons nous ont poussés à choisir notre sujet de recherche qui porte sur la communication au sein de lycée Sept Martyrs BOUAIFEL, et sont comme suit :

- Acquérir des nouvelles connaissances sur la communication au sein des établissements scolaires.
- Evaluer l'importance accordée à la communication interne au sein du lycée sept martyrs BOUAIFEL.
- Savoir c'est le lycée sept martyrs BOUAIFEL s'intéresse à la communication interne.

I.2.Les objectifs de la recherche :

L'objectif principal de notre recherche est de savoir la manière de communiquer au sein de lycée sept martyrs BOUAIFEL, l'intérêt de ce travail s'installe différents objectifs qui sont comme suit :

- Déterminer le rôle de la communication interne au sein du lycée sept martyrs BOUAIFEL.
- Connaître les moyens de la communication interne utilisés au sein du lycée sept martyrs BOUAIFEL.
- Savoir aussi le rôle important que joue la communication interne sur la satisfaction des enseignants du lycée sept martyrs BOUAIFEL.

I.3. La problématique :

Toute organisation quelle que soit sa taille et sa mission dans la société permet de communiquer pour assurer un bon fonctionnement dans l'organisation. En effet, la communication occupe une place très importante dans la vie quotidienne des individus dans les deux côtés, soit dans la vie quotidienne soit dans le milieu du travail Pour Fao : « *la communication est un processus dynamique au cours duquel un émetteur et un récepteur échangent des informations, des idées, des opinions, des sentiments ou des réactions.* (Fao, 2002, p.02)

Cette communication participe aussi dans le déroulement des activités et dans tous les types des organisations (entreprise, association, établissements) en interne qui sert à partager, échanger, repartir les informations, les idées, entre l'environnement interne qui se définit comme : « *un ensemble des actions de communication destinées aux salariés d'une entreprise ou d'une organisation* ». (Décaudine & Igalens, 2009, p.12) et en externe qui sert à créer une bonne image à travers les réseaux sociaux et l'événementiel.

Par ailleurs, la communication interne s'applique dans les établissements scolaires, elle sert à créer un climat favorable au travail et qui devient l'un des vecteurs qui favorise le développement de la satisfaction des enseignants. Aussi, elle facilite la communication entre l'administration et les enseignants en utilisant les différents moyens qui simplifient le déroulement des tâches afin d'assurer l'efficacité de l'échange de l'information.

La communication interne joue donc, un rôle capital dans l'efficacité de processus organisationnelle ; elle tend à modifier ou infléchir le comportement d'un individu afin d'orienter vers la réalisation des objectifs tels que : la satisfaction et la motivation, et le plus important c'est que le personnel doit être satisfait pour qu'il puisse aimer son travail et qu'il aide à le faire convenablement et ce facteur de satisfaction au travail se définit comme : « *l'état émotionnel agréable ou positif résultant de l'évaluation faite par une personne de son travail ou des expériences de travail* ». (Castel, 2016, p.01). Cette dernière, signifie que cet élément joue un rôle important dans le travail d'un individu précisément dans l'enseignement car lorsqu'un enseignant est satisfait de son travail il va le réaliser d'une manière correcte et avec enthousiasme.

D'ailleurs, la satisfaction au travail est devenue l'un des sujets les plus étudiés dans le plusieurs domaines, comme la psychologie organisationnelle et notamment en sociologie des organisations.

En psychologie par exemple, la satisfaction au travail est composée d'une série de réaction personnelle spécifique à l'égard de différents éléments de la situation de travail. Ces réactions sont fonction de la rencontre entre les besoins de l'individu et les indicateurs de la situation de travail.

Selon la théorie de **HERZBERG**, la satisfaction au travail ne se résume pas uniquement aux facteurs « *extrinsèque* » comme les conditions de travail et le salaire, les relations avec les supérieurs ou l'organisation et la politique du personnel qui influent fortement sur les comportements des ouvriers. Mais aussi, sur l'absence des facteurs de mécontentements. Cette interprétation implique le critère unidimensionnel des effets attribuables aux facteurs de **HERZBERG** soit que seules dimensions intrinsèques influencent l'insatisfaction. (Plane, 2003, p.41)

A cet effet, la satisfaction peut agir directement sur les performances individuelles des membres du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL : la satisfaction des enseignants est un facteur essentiel pour la réussite du système éducatif.

Ainsi, que notre problématique de recherche tourne autour du rôle de la communication interne sur la satisfaction professionnelle des enseignants de lycée Sept Martyrs BOUAIFEL. Donc, notre question fondamentale sur laquelle nous essayerons de répondre dans notre recherche est la suivante :

- Comment la communication interne satisfait les enseignants du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL ?

À travers cette question principale découle les questions suivantes :

- Est-ce que la communication au sein du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL joue un rôle dans la satisfaction au travail ?
- Quels sont les moyens et outils de communication interne utilisés par le lycée Sept Martyrs BOUAIFEL pour créer la satisfaction professionnelle des enseignants ?

I.4. Les hypothèses :

- La communication interne joue un rôle capital dans la satisfaction professionnelle des enseignants Sept Martyrs BOUAIFEL.
- Le lycée Sept Martyrs BOUAIFEL se focalise sur la communication verbal pour satisfaire les enseignants.

I.5. Définition des concepts clés :

Chaque recherche procède ses propres concepts clés pour faciliter la lecture et la compréhension de notre étude.

- **Définition de la communication :**

La communication est un échange, une relation établie entre deux ou plusieurs interlocuteurs, elle évolue tout au long du processus. (Benharb, 2020, p.02)

- **Définition opérationnelle :**

C'est l'interactivité qui se déroule entre le publique interne (les le groupe administrative) et le publique externe (les parents, les dirigeants des autres lycées)

- **Définition de la communication interne :**

C'est l'ensemble des mécanismes soit formelle ou informelle qui favorisent la possibilité d'un échange de chaque acteur de l'entreprise. (Citeau, 2002, p.78)

-**Définition opérationnelle :**

C'est l'ensemble des transmissions et des partages des informations qui construite une corrélation entre les membres du lycée.

-**Définition de la satisfaction :**

La satisfaction est un jugement de valeur qui résulte de la confrontation entre le service perçue et le service attend. (Barbaray, 2016, p.05)

- **Définition opérationnelle :**

C'est un sentiment dans lequel les enseignants du Lycée Sept Martyrs BOUAIFEL se sentent à laise et content de leur travail.

- **Définition de la communication verbal:**

C'est le moyen le plus utilisé par les entreprises, il permet de développer une relation de proximité adoptés pour les messages très personnalisés et très individuels, il sert à informer les salariés, motiver le personnel...etc. (Décaudin & Igalen, 2017, p.147).

- **Définition opérationnelle :**

C'est l'un des outils qui utilise par la direction du lycée qui facilite la transformation des informations aux personnels et aussi pour satisfaire leurs besoins.

- **Définition opérationnelle :**

C'est la faite d'obtenir et d'acquérir des connaissances peu importe le genre de l'individu (jeune, adulte), dans le but de cultiver soi-même.

- **Définition opérationnelle :**

Sept Martyrs BOUAI FEL est un établissement scolaire qui se situe à sidi-Aich, c'est un lycée public qui souhaite d'éduquer les élèves par les meilleurs moyens et dans les meilleures conditions.

I.6. Les indicateurs du phénomène de l'étude :

Tableau N°1 : Indicateur de l'étude.

Concepts	Dimensions	Indicateurs
Moyens de la communication interne	Moyens écrits	- La note de service -La lettre au personnel -La documentation
	Moyens oraux	-La réunion -Téléphone -Face à face -L'entretien -La conférence
	Moyens technologique	-L'email -Réseaux Sociaux -L'internet
Satisfaction professionnelle	Motivation des salarier	-Sentiments d'appartenance. -L'implication dans la prise des décisions. -L'écoute des besoins.
	Fédération des salarier	Esprit du travail : -L'organisme comme une famille. -Esprit d'équipe : -Sentiment d'appartenance.
	Implication au travail	-Appartenance -Estime des autres -Accomplissement du personnel

Source : Résultats de l'enquête

I.7. études antérieures :

I.7.a. Étude antérieure N° 01 :

Cette première étude est réalisée par ZOUGHEBI Sonia, encadré par BELAIDI Ali sous la *thématique* : « *L'implication organisationnelle et la satisfaction au travail* ». *Cas pratique* : DRGB SONATRACH de Bejaia en 2014, c'est un mémoire de fin de cycle en vue l'obtention de diplôme Master II en sociologie du travail et ressources humaines.

L'organisation du travail est présentée comme un déterminant du bien être des employés, de leurs attitudes et leurs performance. Et que l'implication organisationnelle joue un rôle très important dans la vie professionnelle des salariés. La satisfaction au travail, comme un indicateur mentale, tente de cerner à son tour l'ensemble des aspects de l'emploi par rapport aux quelles l'individu éprouve des sentiments affectifs distincts.

La problématique de cette étude est centrée sur les questions suivantes :

- Comment le type de travail peut influencer sur l'implication au travail ?
- Comment la satisfaction positive soit-elle ou négative favorise ou défavorise l'implication de travail ? Ou se conjuguent à ce titre le travail et ses représentations ?
- Quel est le degré d'influence des conditions de travail sur ses représentations et du même coup sur l'implication au travail ?
- Quel est cet effet l'importance octroyé par les salariés à la santé, à la fois physique et moral, au travail et à leur degré de sensibilité ?

Pour mieux cerner leurs problématiques, ils ont émis les hypothèses suivantes :

-Le type de travail et ses représentations peuvent influencer sur l'implication du travail.

-L'implication au travail peut favoriser ou défavoriser et décider ainsi de la nature de la satisfaction.

Nous contemplons les hypothèses par le chercheur sont d'intérêt complémentaire et se rapproche particulièrement à notre objet de recherche.

Par ailleurs, pour le traitement de ce sujet, elle utilisé la méthode qualitative et la technique de l'entretien car dans le cadre de leurs il n'est pas possible de se contenter sur toute la population de l'entreprise, elle a extrait un nombre déterminer et bien précis.

Les résultats de l'étude ont montré, que les deux hypothèses sont validées :

-La première hypothèse qui suppose que l'interprétation été pour les données constaté que le type de travailleur influence sur le niveau d'implication.

-La deuxième hypothèse qui suppose la satisfaction au travail dépend au type d'implication émergé chez les salariés et non pas aux conditions de travail, mais ils sont toujours satisfaits et ils ne pensent jamais à quitter leur entreprise. Ainsi que les conditions de travail semblent favorables chez les administrations plutôt que les techniciens qui travaillent dans les conditions défavorables. Les entreprises qui se base sur les diplômes non pas sur les compétences professionnelles aident l'amélioration ont de condition de vie équitablement afin de satisfaire son personnel.

I.7.b. Etude antérieure n°02 :

Cette deuxième étude est un mémoire préparé par Isabelle LAURINE, encadré par Mme TINA SABA. C'est une étude de Master en relation industrielle au cours de l'année universitaire 2005/ 2006 sous le thème intitulé : « *Influence de la communication organisationnelle sur l'autonomisation et la satisfaction au travail* ». Cas pratique : entreprise internationale dans la région de Montréal.

A l'heure actuelle, la communication organisationnelle prend de plus en plus d'importance et consiste à apporter un soutien à la prise de décision, à informer les employés ainsi qu'à favoriser leur socialisation et leur adhésion et leur satisfaction au sein de l'entreprise.

La problématique de cette étude est centrée sur la question suivante :

- Quel type de contenu de la communication organisationnelle influence l'autonomisation et la satisfaction au travail ?
- Est-ce que les carences de la communication ont un effet sur l'autonomisation et la satisfaction au travail ?
- Est-ce que les carences de la communication ont un effet de modération de l'influence de contenu de l'information sur l'autonomisation et sur la satisfaction de travail ?

Pour mieux cerner leur problématique elle a émis les hypothèses suivantes :

- Les carences de la communication ayant un impact sur l'autonomisation et sur la satisfaction au travail.
- Les carences de la communication viennent freiner et ralentissent l'influence de contenu de l'information sur l'autonomisation et la satisfaction au travail.

Nous contemplons les hypothèses formulées par la chercheuse, elles sont d'intérêt complémentaire et se rapprochent particulièrement à notre objet de recherche.

Par ailleurs, pour le traitement de ce sujet, elle a utilisé la méthode quantitative et la technique du questionnaire électronique avec une population d'enquête qui composer de 27000 employés dont 15000 employés sont localisés dans la région de Montréal.

Les résultats de l'étude ont montré que deux hypothèses sont validées :

- La première hypothèse qui suppose que certains types d'information influence positivement la satisfaction et l'autonomisation au travail .
- La deuxième hypothèse suppose que la présence d'un effet modérateur sur la satisfaction et l'autonomisation au travail de la combinaison de certain type de contenu avec les carences de la communication.

A partir de cette recherche, nous avons appris et compris que la communication organisationnelle occupe une place importante dans les organisations et qu'influence positivement la satisfaction et l'autonomisation au travail, nous avons exploité cette recherche comme étude antérieure qui a un rapporte avec notre thème de recherche et porte des notions communes à notre variable.

Chapitre II :

La démarche méthodologique

II.1. Approche théorique :

Toute recherche scientifique est déterminée par une approche théorique qui s'inscrit dans un champ de recherche spécifique.

Ainsi, pour bien mener notre recherche, il est important de bien cerner le cadre théorique en s'appuyant sur les études de terrain. En effet, dans notre recherche nous allons suivre l'approche fonctionnelle pour mieux expliquer le rôle de la communication interne dans la satisfaction professionnelle des enseignants au lycée.

Le fonctionnalisme est un terme qui désigne plusieurs écoles nées de l'anthropologie culturelle anglo-saxonne des années 1920 qui ont marqué la sociologie américaine jusqu'au dans les années 1970.

Le terme Fonctionnalisme considère la société comme un système qui tend l'équilibre gouverné par les valeurs elle-même intégré dans une culture admise par tous, cette culture ne souffre ni conflits, ni contradictions.

L'auteur privilège une logique de l'ordre, un ordre normatif qui organise la vie de la population permet à chacun de fonctionner plus efficacement dans son environnement (Pétard, 2007, p.397).

En communication, dans le cadre de fonctionnalisme des années 40, un certain nombre d'auteurs ont élaboré diverses énumérations des fonctions essentielles de la communication comme Harold Lasswell qui distingue trois fonctions essentielles de la communication.

- La surveillance de l'environnement en révélant tous ce qui est pourrait menace on affecter le système de valeurs d'une communauté ou des parties qui la composent.
- La mise en relation des composants de la société pour produire une réponse à l'environnement.
- La transmission de l'héritage social. (Aude& Libaert,2010, p.07)

Cependant, cette approche fonctionnelle consiste à comprendre la communication au sein de l'organisation comment les messages circule au sein de l'organisation. Aussi elle donne à l'émetteur un pouvoir absolu et au récepteur un rôle passif. A partir les réseaux et les canaux de communication l'orientation des messages permet de déterminer le rôle de la communication à l'intérieurs de l'organisation, on définit la fonction comme l'action et le rôle comme (un organe) dans un ensemble , c'est ainsi que nous avons choisi cette approche car nous vision à

détecter le rôle de la communication interne dans la satisfaction interne des enseignants de l'éducation nationale de lycée Sept Martyrs BOUAIFEL et les moyens déployer pour réaliser ce dernier .

A partir de ceci nous constatons que pour bien mener notre recherche sur le terrain, nous devons utiliser l'approche fonctionnelle car elle se rapproche à notre thème de recherche qui est « La communication interne et la satisfaction professionnelle des enseignants de l'éducation nationale Sept Martyrs BOUAIFEL ». Cette approche nous permettra de comprendre notre sujet de recherche car elle se base sur l'environnement du travail la motivation et la satisfaction des enseignants.

II.2. La méthode et la technique utilisée :

Toute recherche scientifique adopte une méthode à suivre pour permettre aux chercheurs de collecter des données et des informations bien déterminées. Afin de collecter et d'analyser les données de notre recherche et pour confirmer et infirmer les hypothèses.

II.2.a. La méthode utilisée :

Selon **Madeline Grawitz**, la méthode est :

«Ensemble des règles ou de procédés pour atteindre dans les meilleures conditions »

(Grawitz, 2001, p.274)

Pour notre recherche, la méthode utilisée est déterminée par la nature du thème et les objectifs de la recherche. Afin de vérifier nos hypothèses, nous avons optés pour la méthode quantitative. Nous pouvons la définir comme : *« c'est la manière d'aborder l'étude des phénomènes qui met l'accent sur la mesure des phénomènes et l'analyse de données chiffres »*. (Giroux & Tremblay, 2009, p.07)

II.2.b. La technique utilisée :

Pour atteindre une recherche scientifique il faut choisir la technique qui nous convient au terrain de l'étude.

Selon **Grawitz** la technique est :

« Un moyen d'atteindre un but situé au niveau des faits, des étapes pratiques qui impliquent l'utilisation d'outils ou d'étapes ». (Grawitz, 2000, p.393)

Dans le de noter étude, nous avons utilisé la technique du *questionnaire* car elle nous semble la plus adéquate pour la collecte des informations relatives à notre thème de recherche. Le questionnaire est ainsi défini :

« Une technique de collecte des données qui consiste pour le chercheur a poser de manière identique une même série de questions à tous les participants d'une recherche lorsqu'il possède à une enquête ou à une expérimentation » (Grioux & Tremblay, 2009, p.70)

Notre questionnaire comporte 26 questions qui sont divisées en trois parties essentielles :

Ainsi, notre questionnaire contient des questions de compréhension on utilise un langage simple et formulées d'une façon courte dans langage adapté au profil des personnes interrogés au sein du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL.

Axe1 : Porte sur les données personnelles de chaque enseignant qui revient à leur : sexe, âge niveau d'instruction etc.

Axe 2 : porte sur les questions relatives à la première hypothèse qui s'intéresse à rassembler des informations sur la communication interne et la satisfaction professionnelle.

Axe3 : porte sur les questions relatives à la deuxième qui s'intéresse à rassembler les informations sur les moyens oraux et la satisfaction professionnelle des enseignants Sept Martyrs BOUAIFEL.

II.3. La population de l'étude :

Dans cette étude, la population mère du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL et de 95 salariés entre les enseignants et les travailleurs d'administrations.

La population d'étude est :

« Un ensemble d'éléments ayants une ou plusieurs caractéristique en commun qui le distinguent d'autre éléments st sur la quels porte l'investigation ». (Angers, 1997, p.226)

.Sur l'ensemble des salariés de tous les employés de l'établissement, nous avons pris l'ensemble des enseignants qui travaillent dans ce lycée comme échantillon, qui sont aux nombreux de 50 personnes. Ainsi nous avons distribué 50 questionnaires à l'ensemble de cette catégorie des enseignants. Après quinze jours, nous avons récupère **50 questionnaires**.

II.4. Le déroulement de l'enquête :

Afin de recueillir un maximum d'information sur notre thème de recherche, nous avons mené une pré-enquête dans le lycée Sept martyrs BOUAIFEL à Sidi- Aich pour une période qui a duré environ deux mois. Durant cette période, nous avons effectué une recherche bibliographique en faisant des lectures des ouvrages qui se trouvaient dans la bibliothèque de notre département.

Nous avons pris deux mémoires proches de notre sujet de recherche comme étude antérieures, que nous avons lus et analysé, et en contrepartie, nous ont aidé dans des multiples cadres, ces derniers nous ont été d'une grande inspiration pour notre recherche.

La pré-enquête est une étape essentielle qui nous a permis de mieux anticiper dans notre sujet d'étude. Dans cette période également, nous avons pu récolter les informations concernant la communication interne au sein de lycée Sept Martyrs BOUAIFEL ainsi que découvrir comment la communication interne circule entre les enseignants et l'administration, ainsi de savoir quels sont les problèmes rencontrés dans ce lycée et avoir des idées sur les formes et les outils de la communication utilisés dans ce lycée, son rôle et son importance dans la satisfaction des enseignants au travail.

Nous avons effectué notre pré-enquête dans l'administration du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL et nous étions encadrées par le proviseur du lycée Mr Benmensour Bezza. C'est durant cette période que nous avons pu délimiter nos hypothèses, tester nos questions de la recherche.

Nous avons effectué notre enquête pendant deux mois, du 14/02 jusqu'au 14/04/2023. Pendant la période de ce stage qui se fait trois fois par semaine et à travers cette observation non participante, nous avons essayé de récolter un maximum d'information concernant notre thème de recherche.

Nous avons distribué notre questionnaire dans le lycée Sept Martyrs BOUAIFEL afin de récolter un maximum d'information. Nous avons récupéré notre questionnaire après quinze jours.

Le cadre théorique

Chapitre III

La communication interne

Afin de comprendre comment la communication interne est considérée comme un facteur de satisfaction des salariés, il faut d'abord obtenir des informations sur la communication en générale et comprendre la communication interne dans une organisation et la satisfaction du personnel dans cette dernière.

A cet effet, nous nous avons décomposé ce cadre théorique en deux chapitres : Dans le premier chapitre, il se compose de deux sections, la première traite la communication en générale qui contient (définition de la communication, les éléments de la communication et les types), dans la deuxième section, nous allons parler sur (Définition, histoire, les formes, les objectifs, les moyens et les enjeux) .

Section 01 : Généralité sur la communication

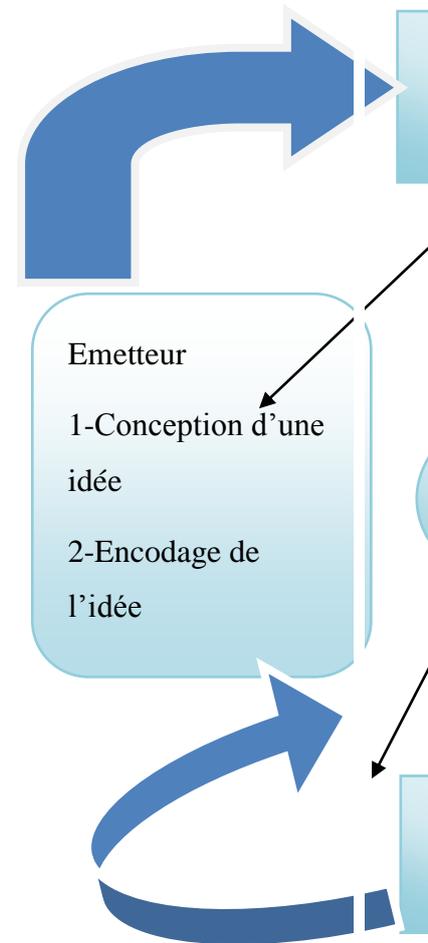
La communication vient du mot latin « communicare » qui veut dire mettre en commun, c'est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un. Elle peut aussi désigner l'ensemble des moyens et des techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus au moins vaste, ou une organisation d'informer ou de promouvoir son activité auprès de l'autrui, d'entretenir son image partout par des procédés médiatiques. (Bornandcécile, 2013, p.01)

III.1.a. Définition de la communication :

« La communication considérée comme un échange entre les personnes, est un processus de partager et de mettre en commun des informations et des connaissances ». (Mouri, 2021, p.10)

III.1.b. Processus de la communication interne :

Nous présentons dans la figure (N°01) un modèle général du processus de la communication interne qui comprend les éléments suivants :

Figure N°01 : Le processus de la communication

Source : (selon l'auteur Shimon, 2002, p.154)

- **Emetteur :** L'émetteur conçoit l'idée de transmettre à quelqu'un d'autre une information, il représente la source.
- **Codage :** L'émetteur encode l'idée, il la transforme en un langage composé des symboles, des signes, des mots.
- **L'encodage :** Influencé par l'expérience, les connaissances et le rôle organisationnel de l'émetteur
- **Le Message :** Est le résultat de l'encodage, le contenu de l'information est exprimé sous la forme de message verbal et non verbal. (Shimon, 2002, p153)
- **Le Canal :** Message empreinte, le canal choisi par sa diffusion, il est le moyen de transmission des messages.

- **Le Récepteur** : Le récepteur est la personne ou le groupe (destinataire du signal ou de l'information) à qui le message est destiné et susceptible de le décoder
- **Décodage** : Cette phase est très importante car à ce moment-là, la communication prend un sens. Si le récepteur ne comprend pas le message toute la communication aura été inutile.
- **Le bruit** : C'est le facteur qui déforme la signification du message
- **La Rétroaction** : Le destinataire a reçu le message et lui attribue une signification lui permettant de l'utiliser.

III.1.c. Les différents types de la communication :

- **La communication interpersonnelle** : Elle s'établit entre deux individus qui sont en interaction.
- **La communication de groupe** : C'est une communication qui se déroule entre deux ou plusieurs personnes.
- **La communication de masse** : On dit la communication de masse quand elle s'adresse à une vaste audience non homogène, elle se déroule dans un espace public, ce type de communication recourt à des supports s'appelle Masse média qui permet une très large diffusion de l'information comme : la télévision, la radio, la presse. (Dossy, 2005, p.50)

Section 02 : La communication interne

III.2.1. Définition de la communication interne :

« L'ensemble des actions de communication destinées aux salariés d'une entreprise ou d'une organisation, en utilisant des supports tel que le journal d'entreprise, les panneaux d'affichage..., elle se conçoit aujourd'hui comme un instrument d'adhésion interne aux valeurs de l'entreprise ». (Décaudin & Igalens, p.01)

La communication interne c'est : « L'ensemble des activités au sein de l'entreprise destinées au public interne, afin de partager, transmettre des informations pour mieux gérer leurs tâches ».

Selon NIZET et PICHULT, la communication se définit comme : « L'ensemble des principes d'action de démarche et des pratiques visant :

- L'appropriation des finalités pour chaque salarié.
- Développer la cohérence pour favoriser le travail.
- Pour mieux communiquer pour favoriser le travail. (Pechault & Nezet, 2000, p.15)

III.2.2. Histoire de la communication interne :

Le Premier pas de la communication interne apparait avec l'avènement de l'ère industriel et le manque de la direction de certaines organisations et des informations à leurs salariés.

En 1890, qu'existe les premiers journaux interne mais, il faut attendre environs un siècle pour que la fonction soit vraiment identifiée comme fonction à part entière. Les années 80 verront alors d'institutionnaliser « Chargé de communication ou les responsables de la communication interne puis naitront en même temps les premiers agence de conseil et d'audit.

Les moyens de communication interne ont connu une évolution croissante depuis leurs apparitions. Au début des années 90, les séminaires, « les inventives d'action et d'aventure » étaient particulièrement appréciés.

Cependant la communication événementielle interne et en léger déclin vers la fin du 20^{ème} siècle. Il faut alors atteindre l'automne 1996, période pendant laquelle les entreprises françaises se lancent dans l'intranet ». (Duran, 2005, P. 02)

III.2.3. Les formes de la communication interne :

Dans les organisations, la communication interne porte sur l'échange d'un nombre important de message et se décline en fonction :

- De la nature qui le caractère (formelle, informelle)
- De flux qu'elle utilise (ascendante, descendante, latéral ou diagonal).
- Du sens qu'elle emprunte (unidirectionnel ou bidirectionnelle)

III.2.3.a. La communication formelle et informelle :

- Commutation **formelle** lorsqu'elle est officielle, codifiée, réglementée, prévue sinon planifiée et passe par les voies hiérarchiques. Elle correspond tous les réseaux officiels de l'organisation mis en place pour centraliser les informations, comme les réunions, panneaux d'affichage, journaux d'entreprises et les manuels de procédés (note de service, note d'information)
- La communication est **informelle** quand elle s'établit hors des cadres normatifs imposés par l'organisation, se nouant au gré des affinités et des rencontres. Elle émerge naturellement des interactions sociales entre les membres des organisations de façon spontanée et non programmée. Elle se développe souvent dans les moments de pauses.

III.2.3.b. Communication verticale :

- La communication descendante part du **haut vers le bas**. Elle part du haut de la pyramide hiérarchique vers les employées et les ouvriers.

Elle a pour but de diffuser les informations réglementaires (règlement intérieurs, mesure des sécurités...), résoudre les conflits interne, informer et expliquer un projet à l'ensemble du personnel. Les supports utilisés dans ce type de communications sont le journal interne, les réunions, les notes de service, panneaux d'affichage, le mail ou le fax

- La communication ascendante part **du bas vers le haut**. Elle monte de la base vers le sommet. Part des salariés pour remonter vers la hiérarchique ou la direction.

Elle permet de vérifier et détecter d'éventuelles anomalies en matière la communication interne dans l'organisation et faire remonter par la suite à la direction les réclamations et les attentes des salariés, à travers un dialogue et une écoute active. C'est un outil qui peut être évalué par la capacité d'une organisation à écouter son personnel.

Les outils utilisés dans le cadre d'une communication ascendante sont entre autres les réunions de service, les sondages auprès des salariés et la boîte à idées.

III.2.3.c. Communication horizontale et diagonale :

- La communication est dite **horizontale** (latérale) lorsqu'elle s'établit entre des personnes de même niveau hiérarchique : entre ouvriers, entre chefs de périmètre... C'est à travers la communication latérale que le collègue apparaît comme étant la première source d'information dans l'organisation. Cette communication est majoritairement orale, notamment les échanges à proximité des machines à café, des contins et lors des sorties de services.
- La communication **diagonale** concerne la mise en relation des personnes de niveaux hiérarchiques différents : entre les responsables de production et applicateurs, entre chefs de station et trieuses...

Ces formes de communication assurent une meilleure coordination entre les différents éléments d'une structure et accélèrent généralement le processus de prise de décision.

III.2.3.d Communication unidirectionnelle et bidirectionnelle :

- La communication **unidirectionnelle** est celle qui se réalise à sens unique, elle va dans une seule direction. L'information est simplement transmise au destinataire (réunion d'information par exemple).
- La communication **bidirectionnelle** est communication qui se caractérise par son principe de réciprocité, elle laisse une place à la rétroaction (feed-back). L'information est un transmise en retour (réunion-discussion par exemple). (Djellouli, 2020, p.02)

III.2.4. Les objectifs de la communication interne :

La communication interne qui doit rester cohérente avec la communication externe et qui vise essentiellement à établir un dialogue entre la direction et les employés, mais également entre ces derniers se fixe les objectifs suivants :

- **Informé et s'informer :** La communication interne a un grand rôle à jouer notamment dans l'information de public interne sur la vision, les enjeux stratégiques de l'entreprise, les instructions de travail...qui permet une diffusion claire de l'information au sein de l'entreprise.
- **Motiver :** L'entreprise composée d'un groupe des femmes et des hommes travaillent ensemble, il est essentiel de les faire adhérer au même projet, d'orienter leurs efforts dans la même entreprise, aussi de les encourageant et en les motivant à s'investir davantage dans le projet de l'organisation.
- **Faciliter les relations individuelles et collectives :** par la bonne communication interne et avec le développement des échanges au quotidien avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise, les relations individuelles aussi bien en vertical qu'en horizontal s'entretiennent se renforcent et se maintiennent.
- **Prévenir tout mouvement social :** pour l'écoute et l'identification des besoins des employés. (Ahemadi ,2023, p.03)

III.2.4. Le rôle de la communication interne :

On constate que la communication interne a quatre finalités :

- Dans le premier temps la communication interne a pour finalité de la compréhension cela signifie la communication doit permettre d'améliorer la connaissance au niveau de l'entreprise de sa stratégie de son fonctionnement.

- Dans le second temps la communication interne doit permettre la circulation de l'information qui permet de transmettre de l'information à l'ensemble des salariés de l'entreprise.
- Dans la troisième finalité la communication interne a pour finalité de la confrontation qui va permettre de faciliter les relations hiérarchiques et transversales
- Enfin la communication interne a pour finalité la cohésion, la communication interne peut jouer un rôle motivateur, fédérateur pour l'ensemble des salariés. (Lemerier, 2016, p.05)

III.2.5. Les moyens de la communication interne :

III.2.5.a. Les moyens écrits :

Ils sont constitués de l'ensemble des moyens édités sur papier.

- **Le rapport écrit :** Le rapport écrit fait le point sur un sujet, résumé une réunion. Soit une aide à la décision soit un compte rendu d'une décision déjà existé. Il doit être bref et suivre un plan rigoureux.(Libaert&Westphalien2012, p.244)
- **La revue de presse :** Diffusion organiser en interne des articles pour dans la presse externe concernant l'entreprise il se compose en un objectif d'information et de mobilisation. (Libaert& Almeida, 2002, p.45)
- **La documentation :** L'ensemble des informations relatives aux activités d'entreprises qui servent à informer les salariés. (Libaert, Almeida, 2002, p. 48)
- **La note flash :** Est un support écrit visant à informer le personnel de manière rapide et brève' il s'agit d'informer l'ensemble des salariés sur un événement qui vient de se dérouler ou qui doit se dérouler prochainement. . (Almeida &Libaert,2002, p.44)
- **La boîte à idée :** C'est l'une des techniques les plus anciennes les plus souples de la communication ascendante, elle consiste à faire remonter toute suggestion et proposition d'améliorer l'activité et le fonctionnement interne de l'entreprise. (Almeida, Libaert,2002, p.58).

III.2.5.b.les moyens oraux :

L'oral est l'outil de communication interne le plus ancien. Il connaît actuellement un profond renouvellement qui le fait apparaître comme le plus efficace des moyens disponibles.

- **Les réunions :** C'est un moyen de communication descendant qui lie des personnes concernées par le même événement, la réunion est un outil d'information et dialogue qui sert à anticiper ou de prévoir des modifications et de tester la réaction du salarié. (Dalmeida, 2014, p.26)
- **L'entretien :** Il s'agit d'une situation d'interaction verbale réciproque entre deux personnes ou plus qui se trouvent en contacte directe pour faire comprendre et accepter un message mais aussi pour créer un climat de confiance et pour objectifs de motiver les collaborateurs. (Cobut&donjean, 2015)
- **La présence sur le terrain :** La présence en face à face est l'outil de communication le plus ancien. Il connaît actuellement un profond renouvellement qui le fait apparaître comme le moyen le plus efficace des moyens disponibles, elle favorise l'expression, le débat, la cohésion, la motivation, il considère comme l'outil le plus opérationnel et un des plus délicats à mettre en œuvre. (Almeida & Libaert 2002, p.62)

III.2.5.c. Les moyens audiovisuels :

- **L'intranet :** C'est un réseau informatique privé, sécurisé, réservé au membre d'une même entreprise utilisant les technologies de l'intranet tel que la messagerie et les moteurs de recherche. Il permet la mise en place d'application de type Groupware ou les utilisateurs peuvent consulter à l'information sur n'importe quelle base des données que l'organisation veut rendre disponible à n'importe quel moment et lieu. (Internet, explorer, Google Chrome). (Lethiellaux, 2012, p.99)
- **Le message électronique :** C'est un outil de travail qui permet d'adresser d'un courrier ou d'un simple message à un plusieurs destinataires préalablement sélectionnés, il permet la diffusion de l'information immédiatement mais il peut être toujours une source des conflits si elle est mal utilisée à cause de manque le face à face entre l'émetteur et le récepteur. (Westphalen, 2004, p.188).
- **Le film de l'entreprise :** Il est destiné à présenter l'entreprise ou l'un de ses aspects aux salariés, il ne nécessite pas de présentation préalable et n'implique pas l'échange en aval. (Dement&Kempte, p.231).
- **Vidéotransmission :** Système de transmission par satellite, elle permet de diffuser en direct une information de nature télévisuelle instantanément en de multiple point de la planète. (Almeida & Libaert, 2002, p.71)

	Oraux	Ecrits	Audiovisuel
Avantages	<p>-Immédiat : N'importe qui peut prendre sa plume et écrire.</p> <p>-Traditionnels : Dans les pays occidentaux, la diffusion des idées passe traditionnellement par l'écrit.</p> <p>-Riche : La multiplication est aisée pour un nombre important de destinataires dans le temps et dans l'espace</p>	<p>-Direct : Contact immédiat, dialogue possible</p> <p>-Economique : Quand l'audience limitée (n'exhèrédant pas une certaine personne)</p>	<p>-Efficace : Pour une bonne mémorisation avec une écoute très soutenue.</p>
Inconvénients	<p>-Traître : Ce n'est pas parce que l'on peut écrire que l'on sait faire passer un message.</p> <p>Pour rédiger un bon message, il faut y passer du temps.</p> <p>-Dangereux : Les entreprises francophones ont tendance à faire crouler leurs temps salariés sous le poids de trop documents écrits.</p>	<p>-Imprécis : Risque de déformation de l'information aux deux stades de transmission du message (émission et réception)</p> <p>-Volatile : Ne laisse pas de place à l'analyse à tête reposée (à moins d'avoir pris le soin d'enregistrer les messages) .</p>	<p>-Long : La préparation est longue et les délais imposés sont inconciliables avec une opération communication rapide.</p> <p>-Exigent : Concevoir puis diffuser les messages demande un matériel.</p> <p>Onéreux : cout de la conception, de la fabrication et de la duplication.</p>

III.2.7. Les avantages et les inconvénients des moyens de la communication interne :

Tableau N°2 : Les avantages et inconvénients des moyens de la communication interne

Source : (Westphalen ,2001, p.328)

III.2.8. Les enjeux de la communication interne :

- **L'enjeu de réactivité :** Lorsqu'il y a une bonne communication en interne, l'entreprise devient capable de réagir comme il faut et au moment qu'il faut aux événements interne et externes susceptibles de l'affecter. L'entreprise arrive alors à anticiper les évolutions proches ou lointaines, visibles ou invisibles, et se prépare en conséquence en sensibilisent facilement toutes les énergies internes.
- **L'enjeu culturel :** La culture d'entreprise est un ensemble de valeurs partagées, qui portent à faire et à être de telle façon précisément. La communication permet ici de partager les valeurs communes ou de réussir d'adoption de nouvelles valeurs.
- **L'enjeu technologique :** Un ensemble de technologies de fonctionnement qu'elle a ou va acquérir. La communication est dans ce cas importante pour assurer l'optimisation de l'exploitation des technologies en utilisation et la réussite de l'insertion de nouvelles technologies produites ou achetées. (Zoreli, 2021, p.05)

Chapitre IV

Satisfaction professionnelle

Dans ce deuxième chapitre, nous allons présenter les principales données théoriques de la satisfaction professionnelle au travail que se compose de : la définition de la satisfaction, la satisfaction au travail à travers l’histoire, l’importance de la satisfaction au travail, les objectifs

de la satisfaction au travail, les facteurs déterminants de la satisfaction au travail, les conséquences de la satisfaction au travail et la satisfaction selon les théories.

IV.1. Définition de la satisfaction :

Dans l'ouvrage de Louch publié en 2007, Locke définit en 1976 la satisfaction au travail comme : « *un état émotionnel résultant de la relation perçue entre ce que l'on veut obtenir de son travail et ce qu'il nous apporte, c'est donc une concordance entre les attentes développées vis-à-vis du travail et ce qu'il offre qu'amène la satisfaction par contre l'écart entre ces éléments conduit à de l'insatisfaction* ». (Louch ,2007, p.114)

Le concept satisfaction au travail on peut dire que c'est une attitude d'une personne à l'égard de son emploi et de son milieu de travail qui permet les efforts et les couts notamment psychique engagés dans l'activité professionnelle.

« *La satisfaction aussi est un sentiment qui résulte de l'appréciation personnelle, subjective et en partie inconsciente faite entre les différents éléments de la situation de travail et leur adéquation ressentie, donc la satisfaction au travail résulte l'évaluation complexe des relations entre un personnage (soi-même) avec une situation vécue* ».

(Mucchiell, 1991, p. 58).

IV.2.La satisfaction au travail au travers l'histoire :

La satisfaction au travail est un terme utilisé depuis de 20^{ème} siècle, une des premières utilisations de terme, tel qu'on l'utilise aujourd'hui ce trouve dans les études Hawthorne (fait par Mayo). Mayo et son équipe on fait quatre études débutant en 1923 dans une usine de textile à Philadelphie. (Comeau, 2005, p.21)

L'expérience de l'usine de la Western Electric Company de Mayo est la plus connue, qui a donné une nouvelle façon de voir le travail. Nous avons commencé avec ces études, à considérer l'individu au travail comme un humain et non seulement comme une variable économique. Les employés sont motivés et satisfait par bien plus que de recomposes économique. Ce fut, le début des études modernes sur la satisfaction au travail.

Aussi, **ABRAHAM MASLOW** explore certaines des implications de **sa hiérarchie des besoins**, il traite de la satisfaction des besoins. De ses conséquences et sa relation avec

l'apprentissage, et la formation caractère, de la santé psychique, de la psychique, et de la pathologie et d'autres phénomènes divers. (Frager & Fadiman, 2013, p.16)

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

IV. 3. L'importance de la satisfaction au travail :

Tout d'abord, la satisfaction au travail, est un facteur de motivation important qui permet d'atteindre des objectifs professionnels.

D'ailleurs les travaux du Herzberg (1966) définissent comme suit les principaux facteurs de la satisfaction au travail : avancement, considération, responsabilité, et essor, sans oublier la tâche elle-même. Ces facteurs de satisfaction (satisfaire) détermineront, s'ils sont optimisés, une performance meilleure, une rotation plus faible de la main d'œuvre et une attitude plus tolérante et aussi e une meilleur « santé mentale » dans l'entreprise. (Fraser, 1983, p.20).

Aussi l'absentéisme dans le travail, est un facteur important qui a des effets sur la productivité. (Cohen & Hegel, 2010 p. 88)

IV.4.Les objectifs de la satisfaction au travail :

- **Besoin d'autonomie et sentiment de maîtrise** : faire de sentir libre et réglé les comportements et certaines libertés et faire confiance aux employés.
- **L'utilité des tâches** : savoir pour quoi en fait cette tâche.

Affiliation et considération : on est parti à cette équipe du travail et que nous sommes considérées pour créer un milieu social.

- **Besoin de compétence et de sentiment d'efficacité personnelle** : c'est la capacité de réalisé une tâche avec succès comme l'estime de soi.

IV.5. Les facteurs déterminant la satisfaction au travail :

Une multitude de variables ont été isolées et désignées comme étant **des déterminants de la satisfaction au travail**. De façon générale nous pouvons diviser ces variables indépendantes en deux catégories :

Celle qui se rapportant directement à des caractéristiques personnelles des travailleurs et celles qui appartiennent propre à l'environnement organisationnel.

Un nombre important de variables été étudié, mais nous limiterons à cinq facteurs influant sur le niveau de satisfaction au travail soit, l'âge, le sexe, la scolarité, la personnalité et la syndicalisation. (Shimon, 2002, p. 105)

- **L'âge :**

L'âge joue un rôle de premier plan de la satisfaction au travail. Par comparaison avec les autres variables sociodémographiques comme le sexe, la scolarité, le salaire et l'origine ethnique. Malgré cette supériorité, une certaine ambiguïté demeure quant à la nature exacte de la relation entre cette variable et la satisfaction au travail.

En effet, Les recherches qui ont portés sur l'influence de l'âge aboutissent à des résultats distincts selon l'époque au cours de laquelle le phénomène est étudié. Les études réalisées avant les années 1960 concluent que la relation entre la satisfaction au travail et l'âge est **curvilinéaire** (en forme U).

Les jeunes travailleurs les plus âgés seraient généralement satisfaits au travail, alors que ceux qui se trouvent à mi -carrière seront les plus insatisfaits. (Shimon, 2002, p.105)

- **Le sexe :**

La relation entre le sexe et la satisfaction au travail est elle aussi ambiguë, certaines études trouvent que les femmes sont aussi plus satisfaites que les hommes au travail, d'autres affirment l'inverse, alors que quelqu'une ne relève aucune différences dans les niveaux de satisfaction entre les sexes. Ils semblent cependant que la nature même de la relation entre le sexe et la satisfaction au travail soit dépendante de variables connexes. Ainsi, ce seraient les caractéristiques associées au sexe qui conférerait à ce facteur sa puissance explicative en ce qui concerne la satisfaction au travail. Les disparités entre les hommes et les femmes relativement à divers indicateurs comme les chances d'avancement, le niveau salarial, la scolarité, le niveau hiérarchique, expliqueraient mieux à la relation entre le sexe et la satisfaction au travail.

- **La scolarité :**

Selon **SEYBOLT**, le niveau d'instruction n'a pas toujours d'influence sur la satisfaction, d'autres variables peuvent menacer les résultats. Ainsi, si dans l'entreprise, l'avancement se fait par l'ancienneté, le niveau d'instruction ne pourrait être considéré comme une variable pouvant influencer la satisfaction au travail. On peut alors interpréter la relation négative de l'instruction avec la satisfaction, en termes d'iniquité.

Une étude faite dans le secteur public et réalisée par Seybolt (1975) auprès d'employés de bureau masculins et féminins possédant la même densité de niveau d'études ont démontré ce qui suit :

Les plus souvent, il y a une relation linéaire positive entre la variété des postes et la satisfaction mesurée par l'échelle « tâche » de JDI (Job descriptive index). Le niveau d'instruction a une influence. Les postes de faible complexité sont plus appréciés par les employés d'un moindre niveau d'instruction que par ceux d'un niveau d'instruction élevé ; les postes de haute complexité sont plus appréciés par les employés d'un niveau d'instruction élevé que par ceux d'un moindre niveau. Ainsi qu'il s'agisse des hommes comme des femmes, les sujets les plus instruits sont ceux qui montrent les scores de satisfaction les plus élevés dans les postes à forte variété. Les personnes plus instruites s'attendent à obtenir des emplois plus attrayants, et que sont mieux adaptées face à certains aspects du travail. (Tremblay, 1990, p.40)

- **La personnalité :**

La personnalité est un indicateur qu'on disait très promoteur dans l'explication de la satisfaction au travail. En ce sens les intérêts à l'endroit de cette variable ont été multiples et plusieurs études. Selon des perspectives diverses, ont tenté d'évaluer les qualités de cette variable pour la compréhension de la satisfaction au travail.

Ainsi bien, que la personnalité soit un facteur déterminant de la satisfaction, il n'en demeure pas moins que son influence est un modeste et qu'elle n'explique au plus 5% de la variation de la satisfaction au travail. Plus particulièrement, selon les études récentes, l'influence globale de la personnalité sur la satisfaction au travail reposerait principalement sur deux facteurs de second ordre :

L'extraversion et le névrosisme. C'est-à dire, les personnes l'extraverties seraient plus satisfaites au travail que les personnes introverties. La stabilité émotionnelle aurait un effet positif sur la satisfaction au travail, alors que l'instabilité déterminerait l'insatisfaction. (Shimon.2002. p.107)

- **La syndicalisation :**

La première étude s'étant intéressée à l'effet sur la syndicalisation sur la satisfaction au travail ont conclu presque unanimement que les travailleurs syndiqués étaient moins satisfaits. Cependant, plus récemment, des études ont laissé entendre que la satisfaction au travail. Des employés syndiqués et supérieurs à celle des travailleurs qui ne le sont pas. Bien que, cette relation soit évidente pour certaines dimensions de la satisfaction au travail. Particulièrement, la dimension salariale, il reste que la satisfaction globale au travail est influencée positivement par la syndicalisation. (Shimon, 2002, p108)

IV .6. Les conséquences de la satisfaction au travail :

Du côté des conséquences de la satisfaction au travail, plusieurs éléments retiennent l'attention

- **Le rendement :**

L'intérêt scientifique pour la satisfaction au travail a été de tout temps indissociable du concept de rendement ou de productivité des travailleurs. Avec l'émergence de l'école des relations humaines, plusieurs ont mis leurs espoirs dans le concept de satisfaction afin de comprendre les causes du rendement.

Cependant, bien qu'elle apparaisse a priori-indiscutable, la relation entre la satisfaction au travail et le rendement s'est en fin de compte révélée peu significative, et ce de façon constante dans la multitude d'études s'étant penchées sur la question. Force est d'admettre que la relation satisfaction-rendement est moins évidente qu'on ne le laisse entrevoir. Il s'ensuit que certains auteurs réfutent l'hypothèse satisfaction-rendement et énoncent l'hypothèse inverse : le rendement d'un individu serait une condition de sa satisfaction au travail. Autrement dit, selon une logique causale le rendement précéderait la satisfaction et agirait comme facteur déterminant de celle-ci par le biais du système de récompenses organisationnelles, l'individu trouverait davantage à répondre à ses besoins et valeurs, donc serait satisfait, lorsque son rendement est élevé que dans le cas contraire. Mais que ce soit dans un sens ou dans l'autre, la relation entre la satisfaction au travail et le rendement demeure nébuleuse.

- **L'absentéisme :**

Comme c'est le cas en ce qui concerne le rendement. Il est tout naturel de penser que le niveau de satisfaction au travail sera étroitement lié à l'assiduité des travailleurs, il est raisonnable de croire que les travailleurs satisfaits de leur travail...etc. Auront moins tendance à s'absenter que ceux qui ne trouvent pas cette satisfaction dans leur environnement professionnel, cependant la réalité empirique ne permet pas encore une fois, de soutenir une telle idée préconçue. En effet, plusieurs études démontrent que la corrélation entre la satisfaction au travail et l'absentéisme demeure relativement faible. De façon générale, la relation entre la satisfaction et l'absentéisme demeure difficile à saisir.

- **Le roulement du personnel :**

La notion de satisfaction au travail est incontournable lorsqu'on s'intéresse au roulement du personnel, en témoigne le fait que la majorité des modèles explicatifs du roulement du personnel font appel au concept de satisfaction afin d'évaluer la propension à quitter l'organisation, le niveau de satisfaction au travail joue un rôle déterminant dans la décision de quitter un emploi. De toutes les variables étudiées, le roulement du personnel est assurément le phénomène pour lequel la satisfaction au travail est le meilleur indicateur prévisionnel. Néanmoins, malgré cette affirmation, la satisfaction au travail n'est qu'un des déterminants du comportement de retrait, l'intention de démissionner, l'existence d'emplois substitutifs, l'ancienneté, le comportement de recherche d'emploi, les dispositions affectives, etc. Sont autant d'indicateurs permettant de prévoir, pour quoi que dans une moindre mesure le roulement du personnel.

En ce sens, certaines auteures affirment que l'influence de la satisfaction au travail sur le roulement du personnel est plus forte lorsque le contexte économique est favorable à un tel roulement. Cette réalité renvoie directement à la complexité de la dynamique du roulement du personnel, et cela malgré l'influence marquante de la satisfaction au travail. (Shimon, 2002, p.108/109).

IV.5.7. Les théories de la satisfaction au travail :

- **La satisfaction selon la théorie bi-factorielle de Herzberg :**

En 1959, Herzberg et Al publient leur théorie bi-factorielle de la satisfaction au travail. Cette théorie avance que l'homme possède deux séries indépendantes de besoins dont la réalisation provoque des états psychologiques différentes :

La première série de besoins est reliée à la nature animale de l'homme et se caractérise par une recherche de protection contre le milieu ambiant. Dans la situation de travail, un ensemble de facteurs spécifiques permettra la réalisation de ces besoins, ces facteurs représentent « l'hygiène de travail » et se rapportent à la gestion de l'entreprise, l'encadrement qu'il soit humain ou technique, le salaire et les conditions de travail, toutefois l'instauration d'une « hygiène de travail » n'a pas pour effet de provoquer la satisfaction, mais conduit plutôt à un état psychologique de « non satisfaction » si le travailleur perçoit ces facteurs comme inadéquats il connaîtra un état psychologique d'insatisfaction.

La deuxième série de besoins est associée un système motivationnel supérieur qu'est l'apanage de la nature humaine, la croissance psychologique. Différents aspects du travail satisfont ces besoins : l'accomplissement, la considération obtenue, la tâche elle-même, la responsabilité et la promotion. Ces motivations positives que Herzberg et al (1959), appellent « motivateurs » provoquent la satisfaction leur absence conduit à un état psychologique de non la satisfaction. La publication de cette théorie bi-factorielle a marqué un point tournant dont l'étude de la satisfaction au travail. (Roch, 1994, p.05)

D'ailleurs, les travaux de Herzberg conduisent à des préconisations précises pour les gestionnaires de ressources humaines. Ils mettent en avant l'importance de l'enrichissement du travail (horizontale) n'est pas suffisant.

Enfin, la théorie bi-factorielle montre la nécessité d'une gestion des carrières dynamique pour répondre aux aspirations d'évolution des salariés. Elle démontre également que la politique de gestion des ressources humaines limitées aux facteurs d'hygiène sont vouées à l'échec. (Kartochian&Gualino,2010, p.69).

- **La satisfaction selon les théories des motivations :**

Selon l'auteur GUILLEVIC, les motivations au travail sont « l'ensemble des aspirations qu'un travailleur attache à son emploi, chacune d'elles étant affectée d'un coefficient de probabilité qu'il conçoit de voir ces aspirations se réaliser dans l'emploi, en fonction du travail

accompli, de la reconnaissance de ce travail par l'organisations ». « Les aspirations » sont déterminées par les résultats attendus par l'opérateur et dont la valeur est fonction de l'emploi occupé et de différences liées aux individus. La satisfaction au travail résulte de la différence entre les aspirations (les résultats attendus) et les résultats réellement obtenus. On ne peut donc être satisfait dans son travail si l'on n'est pas motivé, mais on peut être motivé sans être satisfait. La conception de la satisfaction au travail dépend donc directement des théories des motivations sur lesquelles elle s'appuie. (Guillevic, 2002, p.74)

Cadre pratique

Chapitre V

Présentation du lieu de recherche

Préambule :

Dans ce cadre pratique, nous allons présenter la partie pratique de notre étude qui se décompose en deux chapitres : Le premier chapitre, présente le terrain dans lequel nous avons effectué notre recherche, ensuite Le deuxième chapitre présente l'analyse et l'interprétation des données et la discussion des résultats et des hypothèses.

V.1. Présentation du Lycée Sept Martyres BOUAIFEL :

Le secteur d'activité de lycée *sept martyres BOUAIFEL* est l'éducation et la formation professionnelle. Il offre des programmes éducatifs spécifiques axés sur les compétences et les connaissances nécessaires pour réussir dans un métier ou une profession particulière. Les programmes techniques couvrent un large éventail de domaines, tels que l'électronique, l'informatique, la mécanique, l'agriculture, la construction et la santé. Les élèves qui fréquentent ce lycée suivent des cours théoriques et pratiques qui les préparent à entrer sur le marché du travail ou à poursuivre leurs études dans l'enseignement supérieur. Le secteur d'activité du lycée les sept martyres BOUAIFEL est donc axé sur la formation et la préparation des élèves à une carrière professionnelle réussie.

L'existence d'établissement remonte à 1954. Nous avons un document qui date de la création de l'établissement justement 1954 comme collège d'enseignement polytechnique, il faudra attendre l'année 1969 pour que le décret 69/132 de 02 septembre 1969 donne une forme légale aux établissements scolaires ouverts avant la date du 15 septembre 1966. C'est ce décret qu'elle régularise la situation juridique des établissements d'enseignements de seconde degrés, doté de la personnalité civile et d'autonomie financière d'un CENT (Collège Nationale d'Enseignements Technique). Selon le document interne délivré par le lycée sept martyrs BOUAIFEL, septembre 1987, il devient une annexe d'un lycée technique (technicum). Le 30 mai 1988 il deviendra officiellement un *TECHNICUM*.

Par la suite, le 01 août 2009, une décision d'annulation de technicum tombe, il est transféré vers le secteur de la formation professionnelle. Une décision qu'il ne dura pratiquement que quelques semaines. L'établissement redevient aussitôt *TECHNICUM*.

Avec la réforme de l'organisation du système éducatif Algérien, le *TECHNICUM* Sidi -Aich devient, comme les autres lycées techniques à l'échelle nationale, un lycée d'enseignement général et technologie.

Après Le 24 juillet 2014, les travaux de remplacement du lycée commencent, ils durent 5 années. Le lycée sera ré ouvert en septembre 2019. C'est le 09 Avril 2015, que désormais, Technicum Sidi-Aich portera officiellement le nom « *LES SEPT MARTYRES BOUAIFEL MOUHANEDCHERIF, ALI, AMZIANE, SAÏD, AHMED, BELKACEM, MOUHANED* ».

V.2. Les caractéristiques du lycée sept martyrs BOUAIFEL :

- La superficie du lycée non construit est 4531 ,00 m² et celle qui est construite est 9000 ,00m².
- Il contient d'un seul bloc d'enseignant, dont 20 classes, une salle des enseignants, 11 salles administratives.

- Les locaux :

Le lycée Sept Martyrs BOUAIFEL se compose d'une bibliothèque, salle de classe, salle d'archive, les laboratoires d'information et technologique et d'un amphithéâtre.

Tableau N°03 : Statistique des locaux

Locaux	Nombre de locaux
Bibliothèque	01
Salles de classe	20
Laboratoires d'information et technologiques	06

Source : Document interne de l'établissement

V.3. Description de l'organigramme :

Le Lycée *Sept Martyrs BOUAIFEL* se compose de : (voir la structure de l'organigramme de l'annexe N°02)

V.3.a. Proviseur : Le directeur du lycée chargé de l'encadrement pédagogique, de la gestion administrative, de l'animation des activités d'éducatives et il exerce, en sa qualité de fonctionnaires et des agents en exercice dans l'établissement. Aussi, il est responsable de l'ordre de la sécurité des personnes et la préservation des biens.

V.3.b. Conseillers de l'orientation et de la guidance scolaire et professionnelle comprend de deux gardes :

- **Les conseillers de l'orientation et de la guidance scolaire et professionnelle** : Sont chargé d'accompagner les élèves durant leur cursus, et de les guider dans la construction de leur projet personnel.
- **Les conseils principaux de l'orientation et de la guidance scolaire et professionnelle** : Sont chargé de la coordination des activités des conseillers de l'orientation et de la guidance scolaire professionnelle, participent à l'encadrement des opérations de formation préparatoire et pratique et aux travaux de recherche appliquée en éducation.

V.3.c intendant principal : est chargés de la gestion financière et matérielle du lycée BOUAIFEL.

V.3.d. Le conseil d'éducation : Chargé d'accompagner les élèves sur le plan pédagogique, de veiller à leur assiduité et ponctualité et de supervisé les mouvements et les études surveillées.

V.3.e. Le censeur : Est chargé de l'organisation pédagogique, de l'animation des activités éducatives, de la coordination et du suivi du travail des professeurs. (Voir l'annexe N° 02)

V.4. Effectif des élèves :

Les statiques montrent que le lycée Sept Martyrs BOUAIFEL accueille 466 élèves, il se subdivise sur tous les niveaux et filières, réparties sur 22 groupes.

Tableau N°04 : l'effectif des élèves :

Niveaux	Demi-pensionnaire			Externe			Total		
	Filles	Garçons	Total	F	G	Σ	F	G	Σ
1 AS	80	60	140	24	22	46	104	82	186
2 AS	47	50	97	25	14	39	72	64	136
3AS	69	32	101	24	19	43	93	51	144
Total	196	142	338	73	55	128	269	197	466

Source : Document interne de l'établissement

V.5. Le personnel et les missions du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL :

Tableau N°5 : Effectif des enseignants.

Matière	Nombre d'enseignants
Arabe	06
Tamazight	06
Séance islamique	02
Physique	05
Philosophie	02
Histoire géographie	04
Mathématiques	06
Séance naturelle	04
Français	05
Anglais	04
Allemand	02
Génie mécanique	03
Génie électronique	01

Source : Document interne de l'établissement

V.5. Les missions de l'établissement :

Le lycée Sept Martyrs BOUAIFEL, reçoit des élèves admis du cycle d'enseignement moyen selon des procédures réglementaires afin de leur dispenser un enseignement secondaire général et technologique qui dure trois ans, aussi dans le cadre de la prévention et de l'hygiène dans le milieu scolaire les élèves du lycée bénéficient d'examen médicaux.

Par ailleurs, l'avantage de dispenser aux élèves des cursus scolaires divers permettant de spécialiser progressivement dans les différentes filières de l'enseignement secondaire, général et technologique en fonction de leurs choix et de leurs aptitudes.

A la fin, de la scolarité dans l'enseignement secondaire général et technologique est sanctionnée par un examen final ouvrant droit à l'obtention du baccalauréat de l'enseignement secondaire.

Chapitre VI
Analyse et interprétation des
résultats

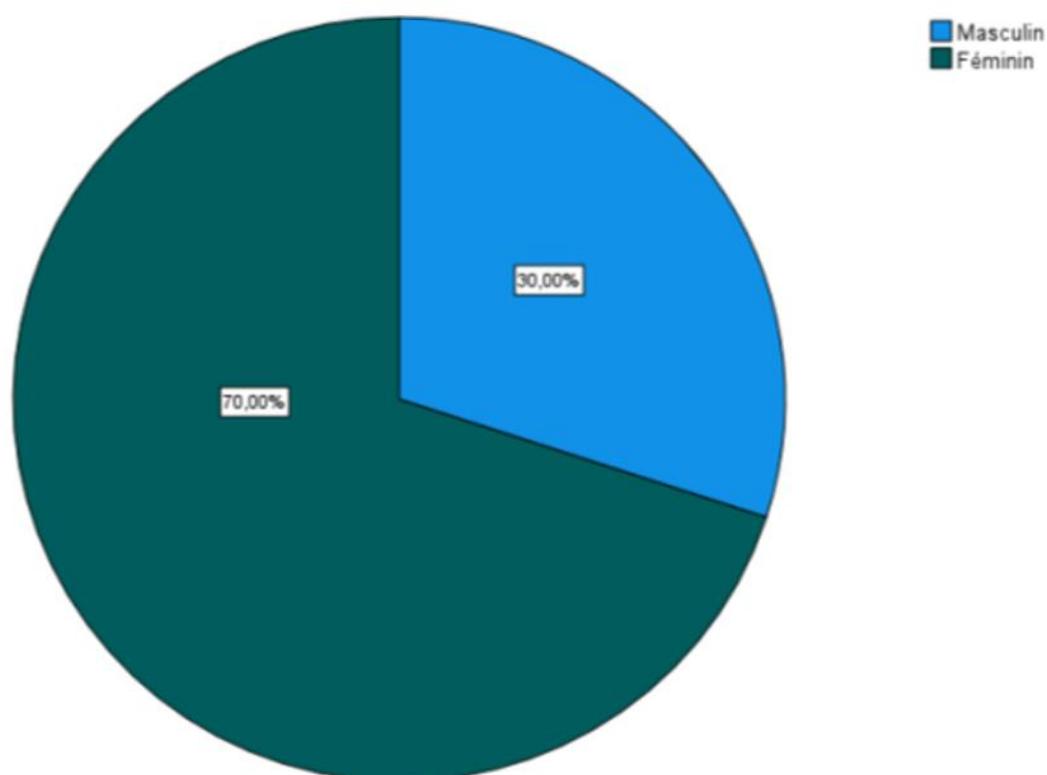
Préambule :

Dans ce chapitre, nous allons procéder à l'analyse des données personnelles des enquêtés et à l'interprétation des données recueillies sur le terrain sous forme de tableaux simple et croisés et figures en utilisant le logiciel SPSS, afin de répondre à la question de la problématique et à la vérification des hypothèses que nous avons émis au départ.

Section 01 : Analyse et interprétation des résultats

Axe N° 01 : Les caractéristiques personnelles des enquêtés

Figure N°02 : La répartition de la population d'étude selon le sexe.



Source : Enquête de terrain

Cette figure indique la répartition des enquêtés selon le sexe, nous remarquons que le nombre des femmes est plus élevé par rapport au nombre d'hommes. Sur les 50 personnes interrogées, 70% sont des femmes et 30% sont des hommes.

Les résultats de ceux-ci montrent que les enseignantes s'impliquent beaucoup plus que les enseignants au lycée sept martyrs **BOUAIFEL**. Cela s'explique par la nature du travail qui ne nécessite pas des efforts physiques, mais plutôt moral. Aussi, l'éducation c'est un travail

respectueux pour les femmes et que cette profession leur permet de concilier facilement la vie familiale et professionnelle.

Et qu'en Algérie la majorité du personnel embauchées dans le secteur de l'enseignement et de la santé est du sexe féminin. (Allia, 2005, p.01)

Tableau N°06 : La répartition de la population d'enquête selon la catégorie d'âge.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	-30 ans	6	12,0
	31-40 ans	22	44,0
	41-50 ans	16	32,0
	50 et plus	6	12,0
	Total	50	100,0

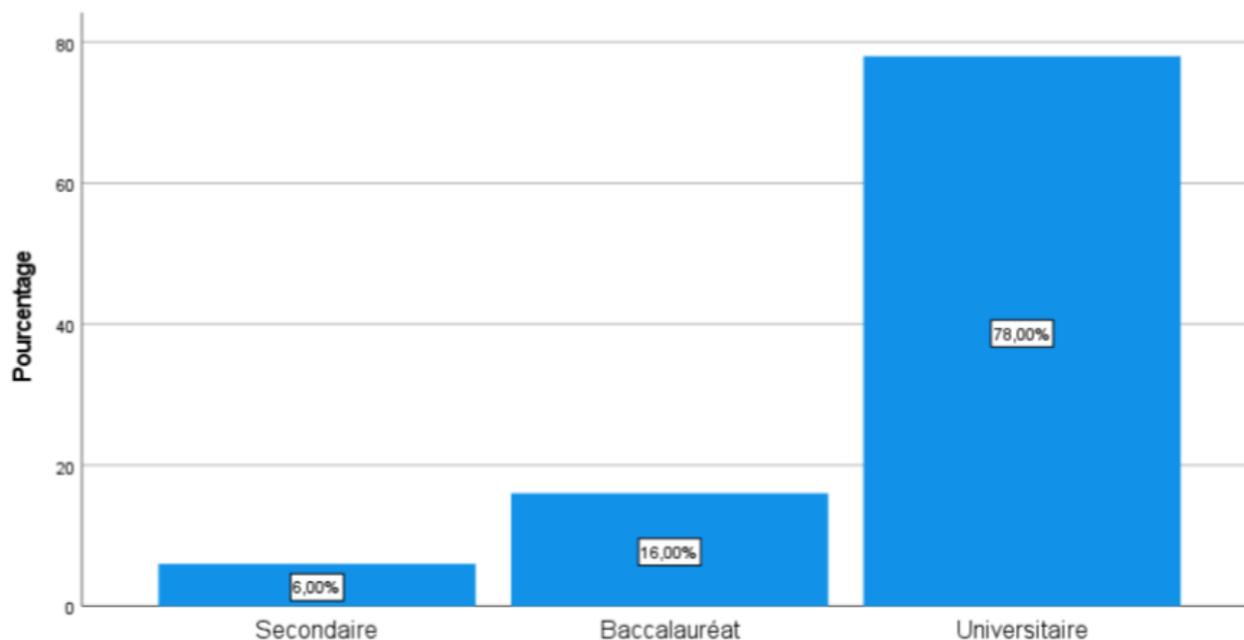
Source : Enquête de terrain

D'après le tableau ci-dessus, nous pouvons constater que la catégorie majoritaire est celle qui se situe entre (31-40) avec un pourcentage de 44%. Suivi en deuxième catégorie par les enseignants âges entre (41-50 ans) avec un pourcentage 32%, cette dernière est suivie en même temps de deux catégories d'âge (-30 ans) et (50 ans et plus) avec un taux de 12%.

Nous remarquons que, la majorité des enseignants de notre échantillon a un âge qui varié entre (31-40 ans). Donc, notre population de l'enquête est relativement jeune. Presque la moitié est dans la trentaine, cette variation d'âge est mise en œuvre dans la politique de recrutement de l'éducation nationale, qui vise à cibler la catégorie des jeunes sur le marché du travail.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	moins d'un an	3	6,0
	01 à 05 ans	10	20,0
	05 à 10 ans	11	22,0
	plus 10 ans	26	52,0
	Total	50	100,0

Figure N°03 : La répartition des enquêtés selon leur niveau d'instruction.



Source : Enquête de terrain

D'après cette figure, nous remarquons que la majorité des personnes interrogées au niveau d'instruction universitaire avec un pourcentage de 78%, suivi par la catégorie qui a le niveau Baccalauréat avec un pourcentage de 16%. Enfin, nous trouvons le niveau secondaire avec un pourcentage de 6%.

De ce fait, la majorité des enseignantes est diplômée de Licence et de Master. Car la politique de recrutement de secteur éducatif en Algérie, nécessite au minimum un diplôme Licence ou Master.

Tableau N°07 : La répartition des enquêtés selon l'ancienneté professionnelle.

Source : Enquête de terrain

À travers le tableau ci-dessus, nous remarquons que la catégorie la plus ancienne dans ce travail est celle de plus de 10ans avec un pourcentage de 52% et la deuxième catégorie avec un pourcentage de 22% qui est entre (05 à10 ans), suivi la catégorie de (01à 05 ans) avec un pourcentage de 20%. Enfin, la catégorie qui à moins d'un an d'ancienneté avec un taux de 6%.

Nous concluons que la plus partie des enseignants ont une expérience de plus de 10 ans, et cela couvre presque la moitié de nos enquêtés. Cela confirme que les enseignants tiennent à leur travail.

Axe 02 : La relation entre la communication interne et satisfaction professionnelle.

Dans cet axe de notre analyse statistique, nous allons présenter les différentes questions relatives à la première hypothèse où nous nous concentrons sur de la communication interne, dans le but de savoir comment cette dernière joue un rôle capital dans la satisfaction professionnelle des enseignants du lycée Sept Martyrs **BOUAIFEL**.

Tableau N°08 : L'existence des moyens de communication interne dans le lycée.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Oui	46	92,0
	Non	3	6,0
	Total	49	98,0
Manquant	Système	1	2,0
Total		50	100,0

Source : Enquête de terrain

D'après le tableau N°07, nous remarquons que la plupart des enseignants affirment l'existence des moyens de communication interne au sein du lycée avec un taux de 92%, contre 6% ceux qui ont confirmés l'inexistence de ces moyens.

D'après les résultats que nous avons obtenus dans ce tableau, nous concluons que ce lycée dispose des moyens de communication interne, ce qui indique l'existence d'une communication interne au sein du lycée sept martyrs **BOUAIFEL** afin, de crée un climat favorable de travail.

Tableau N09 : La relation entre l'âge des enquêtes et leur moyen de communication préféré.

			Quels est le Moyende communication que vous préférez pour recevoir lesinformations ?			Total
			Moyens écrits	Moyens oraux	Moyens technologiques	
L'âge de la population	-30 ans	Effectif	1	1	4	6
	31-40 ans	Effectif	5	8	9	22
	41-50 ans	Effectif	7	3	6	16
	50 et plus	Effectif	3	1	2	6
Total		Effectif	16	13	21	50

Source : Enquête de terrain

D'après le tableau ci-dessus, nous remarquons que 22 de nos enquêtes qui sont âgés entre (31et 40ans) .5 préfèrent les moyens de la communication écrits, 8 préfèrent les moyens de la communication oraux. Et 9 préfèrent les moyens technologiques. Nous pouvons constater que cette catégorie préfère les moyens écrits et technologiques. Puis 16 de nos enquêtés qui sont âgés entre (41 et 50 ans), 7 préfèrent les moyens écrits, 3 préfèrent les moyens oraux, 6 préfèrent les moyens technologiques. Ensuite, la catégorie d'âge (50ans et plus) avec un effectif de 6 personnes, 3 préfèrent les moyens écrits, un préfère les moyens oraux et 2 préfèrent les moyens technologiques pour recevoir les informations. Pour la dernière catégorie d'âge (- 30 ans) avec un effectif de 6 personnes, parmi 2 enquêtés, 1préfère les moyens écrit et l'autre les moyens oraux et 4 préfèrent les moyens technologiques.

D'après les résultats de tableau, nous déduisons que plus d'un tiers de la population d'étude de ce lycée préfèrent les moyens écrits et technologiques pour recevoir les informations. Selon DEHETON : « Les TIC est un ensemble de toutes les technologies assurant la communication, la transmission, le stockage, la création, le partage, ou l'échange des informations ». (beheton, 2010, p.02).

Tableau N°10 : L'outil le plus utilisé par les enseignants pour la transmission des messages à la direction.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Téléphone	6	12,0
	Email	13	26,0
	Réseaux sociaux	3	6,0
	Réunion	19	38,0
	Total	50	100,0

Source : Enquête de terrain

Nous remarquons dans le tableau ci-dessus que, la plus grande partie des enquêtés avec un pourcentage 38% confirment que la réunion comme l'outil de la communication pour transmettre des messages à la direction, suivi de 26% des enquêtés qui confirment que l'email est l'outil qu'ils utilisent pour la transmission des messages à la direction, ensuite 12% ont répondu le téléphone, puis 6%, ceux qui ont répondu par les réseaux sociaux.

Nous remarquons que, les enseignants préfèrent l'utilisation de la réunion pour la transmission des messages, des idées et leurs attentes à la direction, car il représente un moyen rapide et efficace qui permet de s'exprimer facilement et directement.

Tableau N°11 : La relation entre l'ancienneté professionnelle et la satisfaction des enquêtés auprès des moyens de la communication interne au sein du lycée BOUAIFEL.

Êtes-vous –satisfait des moyens de la communication internes par rapport à la diffusion des informations ?			Total
Satisfait	Moyennement satisfait	Pas satisfait	

L'ancienneté professionnelle	moins d'un an	Effectif	1	0	2	3
	01 à 05 ans	Effectif	7	3	0	10
	05 à 10 ans	Effectif	7	4	0	11
	plus 10 ans	Effectif	18	6	2	26
Total		Effectif	33	13	4	50

Source : Enquête de terrain

Nous relevons dans le tableau ci-dessus, que la majorité des enquêtés est satisfait des moyens de la communication interne qui utilise le lycée sept martyrs BOUAIFEL avec un taux 33 de nos enquêtés affirment qu'ils sont satisfait, de la communication interne par rapport à la l'ancienneté professionnelle.

Concernant les enquêtés qui sont satisfaits des moyens de communication interne par rapport à l'ancienneté (plus de 10) 18 sont satisfait, 6 sont moyennement satisfait, et 2 sont peu satisfait. Suivi la catégorie de (05 à 10ans) 14 sont moyennement satisfait, 7 sont satisfait, et 0 sont peu satisfait. En revanche, dans la catégorie de (01à05ans) 3 sont assez moyennement satisfait, 7 sont satisfait, En dernière la catégorie de moins d'un an 2 enquêtés n'est pas satisfaite et 1 satisfait des moyens de communication interne.

Nous concluons d'après les résultats de ce tableau que les enseignants du lycée sept martyrs BOUAIFEL, sont satisfaits des moyens de la communication interne dans la diffusion des informations, cela nous permet de constater que les moyens internes jouent un rôle important pour la diffusion des informations.

Tableau N°12 : La relation entre le sexe et le point de vue des enseignants par rapport à leur communication avec l'administration.

		Comment jugez la communication entre vous et la direction ?				
		Satisfait	Moyennement satisfait	Pas satisfait	Total	
Sexe	Masculin	Effectif	9	5	1	15
	Féminin	Effectif	21	11	2	34
		% du total	61,2%	32,7%	6,1%	100,0%

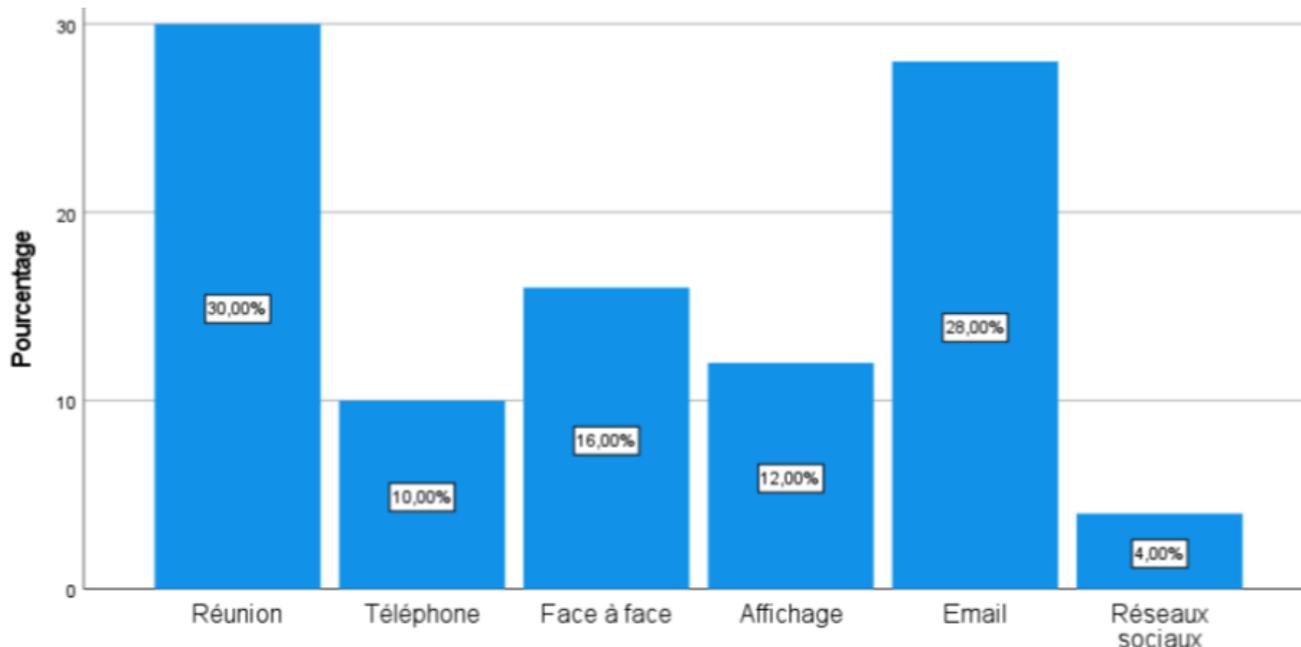
Source : Enquête de terrain

À l'analyse de tableau ci-dessus, nous constatons que la plupart de nos enquêtés sont satisfaits de leurs communication avec l'administration, avec un taux de 30 de nos enquêtés affirment qu'ils sont satisfaits de la communication qui se fait entre l'administration et les enseignants au sein du lycée sept martyrs BOUAIFEL.

Concernant les enquêtés de sexe masculin, 09 sont satisfait de cette communication interne et 05 sont moyennement satisfaits, un enquête qui à exprime son insatisfaction. Cependant, les enquêtés de sexe féminin 21 sont satisfaites et 11 sont moyennement satisfaites, puis 02 enquêtés ne sont pas satisfaites.

Cela lie à l'existence d'une forte communication au sein du ce lycée, selon *ELTON MAYO* : « La satisfaction au travail dépend davantage des facteurs humains tels que une bonne entente, cohésion du groupe, les bonnes relations avec l'encadrement que des conditions physiques de travail ». (Gaetan, 2015, p.01)

Figure°04 : L'outil de la communication interne qui booste le plus.



Source : enquête de terrain

La figure N°04 présente l'outil de la communication interne qui booste le plus les enquêtés. Est la réunion avec un pourcentage de 30%, suivi, par l'email avec un pourcentage de 28%, puis le face à face avec un pourcentage de 16%, ensuite, l'affichage avec un pourcentage de 12% et 10% pour le téléphone, enfin 4% pour les réseaux sociaux.

D'après les résultats de ce tableau, nous pouvons déduire que la réunion est le moyen de communication interne qui booste les enseignants, car c'est un moyen qui permet la communication directe et face à face afin que de régler les problèmes rapides.

Tableau N°13 : La transmission des idées à l'administration.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Oui	48	96,0
	Non	2	4,0
	Total	50	100,0

Source : Enquête de terrain

Nous relevons dans le tableau ci-dessus que, la majorité des enquêtés jugent qu'ils transmettent facilement les idées à l'administration avec un pourcentage de 96%. En revanche, 4% de la population d'étude affirme le contraire

D'après les résultats de ce tableau, nous concluons qu'il y a un échange d'information entre les enseignants du lycée BOUAIFEL et l'administration.

Tableau N°14 : Le point de vue des enquêtés par rapport à la communication interne qui existe dans le lycée BOUAIFEL.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Oui	47	94,0
	Non	3	6,0
	Total	50	100,0

Source : Enquête de terrain

Nous constatons d'après le tableau N°14, que la majorité des enquêtés est satisfaite avec un pourcentage de 94% et ceux qui ne sont pas satisfaits avec un taux de 6%.

Nous constatons que la plupart des enseignants sont très satisfaits des moyens de la communication interne dans la diffusion des informations, cela renforcera positivement leur sentiment d'appartenance et leur satisfaction sein du ce lycée.

Tableau N°15 : L'existence des informations d'encouragement et de félicitation au sein du Lycée sept martyres BOUAIFEL.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Oui	26	52,0
	Non	20	40,0
	Total	46	92,0
Manquant	Système	4	8,0
Total		50	100,0

Source : Enquête de terrain

Selon le tableau ci-dessus, nous remarquons que la plupart des enquêtes ont approuvé l'existence des informations d'encouragements et de félicitation au sein du ce lycée avec un taux de 56,5% ensuite, un taux de 43,5 de ceux qui ont répondu par son inexistence.

À partir de là, nous constatons que, l'administration du lycée BOUAIFEL encourage ses enseignants pour assurer et motiver le personnel dans leur travail. Ce dernier a été déjà confirmé par notre encadrant du lycée BOUAIFEL : « *J'encourage à chaque occasion mon personnel par des messages de félicitation, d'encouragements et même de motivation* ».

Tableau N°16 : La réponse aux besoins des enseignants à travers la communication interne établie par l'administration.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Oui	45	90,0
	Non	3	6,0
	Total	48	96,0
Manquant	Système	2	4,0
Total		50	100,0

Source : Enquête de terrain

D'après le tableau, nous remarquons que 93,8% des enquêtés indiquent que la communication interne établie par l'administration répond à leurs besoins, alors que 6,3% d'entre eux affirment le contraire.

Nous concluons que l'administration donne de l'importance à la communication interne établie par les enseignants du lycée, afin de faciliter et d'exprimer leurs attentes et leurs besoins.

Tableau N°17 : La relation entre la communication interne et la satisfaction des enquêtés avec le niveau d'instruction.

			Quel est la relation entre la communication et la satisfaction pour vous ?			Total
			Complémentaire	Dépendant	Indépendant	
Niveau d'instruction	Secondaire	Effectif	2	1	1	4
	Baccalauréat	Effectif	1	3	0	4
	Universitaire	Effectif	15	13	6	34
Total		Effectif	18	17	7	42

Source : Enquête de terrain

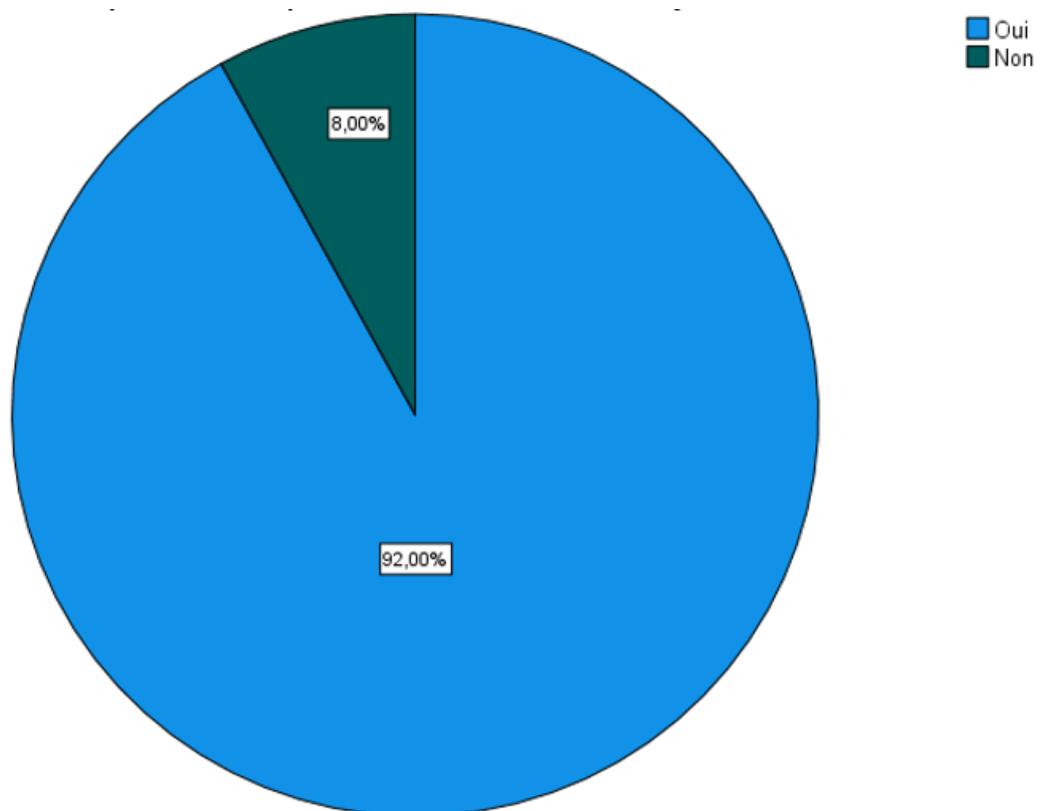
Après le tableau ci-dessus, la plupart des enquêtés déclarent que la relation entre la communication interne et la satisfaction est complémentaire avec un taux de 18. Puis 17 des enquêtés déclarent que cette relation est dépendante, et une minorité de 07 enquêtés disent qu'elle est indépendante.

Pour les enquêtés de niveau d'instruction universitaires estiment que la relation entre la communication interne et la satisfaction est complémentaire avec un taux de 15, et 13 parmi eux disent qu'elle est dépendante, et 07 indiquent que cette relation est indépendante. Cependant, le

niveau d'instruction Baccalauréat montre que la relation entre la communication interne et la satisfaction est dépendante avec un taux de 3%. Enfin, le niveau d'instruction secondaire dit que cette relation est aussi complémentaire avec un taux de 02 enquêtés puis, 02 enquêtés ce qui disent dépendante et indépendante.

Nous concluons que, la majorité des enquêtés considèrent que cette relation est complémentaire. Et que pour satisfaire le personnel il faut répondre à leur besoin.

Figure N°05 : Le rôle de la communication interne dans la satisfaction au travail.



Source : Enquête de terrain

D'après cette figure ci-dessus, 92% des enquêtés montrent que la communication interne joue un rôle important dans la satisfaction au travail, et 8% montrent le contraire.

Nous concluons que la majorité des enseignants considèrent que la communication interne est nécessaire pour accomplir les tâches convenablement et quelle joue un rôle important dans la satisfaction au travail. Ce dernier corrobore avec l'énoncé de Selon *LAURINE Isabelle* dans laquelle elle énonce que : « *La communication interne consiste à apporter un soutien à la prise de décision, à informer les employés ainsi qu'à favoriser leur socialisation et leur adhésion au sein de l'entreprise* » (Laurine, 2006, p.13)

Tableau N° 18 : La relation entre le facteur de satisfaction au travail pour les enseignants et le sexe.

		Qu'est-ce que vous satisfait le plus dans votre travail ?			Total	
		Le salaire	Le poste occupe	Ecoute et informé		
Sexe	Masculin	Effectif	6	5	4	15
	Féminin	Effectif	6	13	15	34
Total		Effectif	12	18	19	49

Source : enquête de terrain

D'après le tableau croisé ci-dessus, nous remarquons que la plupart des enquêtés, ont répondu que leur satisfaction au travail vient de l'écoute et l'information avec un taux de 19 enquêtés. Ensuite, nous constatons que d'autres enquêtés choisissent le poste occupe comme source de satisfaction au travail avec un taux de 18% Enfin, 12% pour le salaire.

Concernant les enquêtés de sexe féminin, 15% confirment que leurs satisfactions au travail viennent de l'écoute et l'information, et 13 vient de l'occupation du poste, contre 6% est le salaire. Cependant, les enquêtés de sexe masculin, 6% ont choisissent le salaire comme éléments de leur satisfaction, puis 05 % c'est le poste occupe. Contre, 04% ont choisis l'écoute et l'information.

Nous concluons que, la plus grande partie de la satisfaction des enseignants au travail vient de l'écoute et l'information. Car ils considèrent que la communication interne comme facteur de satisfaction au travail.

Axe N°03 : Les moyens oraux et la satisfaction professionnelle.

Tableau N° 19 : L'efficacité de la circulation de l'information au sein du lycée.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Oui	46	92,0
	Non	3	6,0
	Total	49	98,0
Manquant	Système	1	2,0
Total		50	100,0

Source : Enquête de terrain

Ce tableau montre les réponses des enquêtés auprès de la circulation de l'information au sein du lycée. Dans lequel nous avons obtenu les résultats suivants : 93,9% des enquêtés affirme que la circulation de l'information au sein du lycée est efficace. Tandis que, 6% ont répondu par « non ».

Cela indique que la circulation de l'information au sein du lycée est efficace. Cela s'explique par la qualité des informations diffusées à l'intérieur, et aussi l'existence d'une communication interne au sein de lycée.

Tableau N°20 : La réparation des enquêtés par rapport à la réception des informations par les moyens oraux.

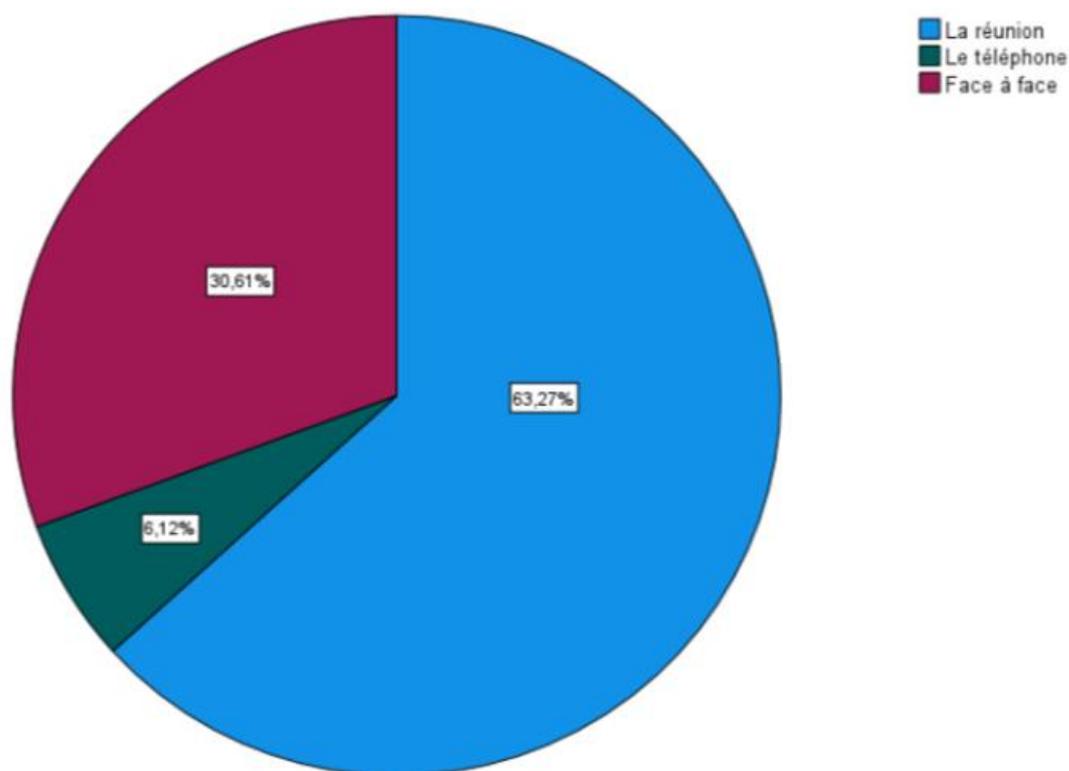
		Fréquence	Pourcentage
Valide	Souvent	29	58,0
	Rarement	19	38,0
	Jamais	2	4,0
	Total	50	100,0

Source : enquête de terrain

D'après le tableau ci-dessus nous pouvons voir que la majorité des enquêtés reçoivent souvent les informations par les moyens oraux avec un pourcentage de 58%, puis 38% des enquêtés reçoivent rarement les informations, et 4% qu'ils ne reçoivent jamais les informations par les moyens oraux.

Nous pouvons dire que la moitié des enseignants du lycée BOUAIFEL confirment qu'ils reçoivent souvent les informations par les moyens oraux. Car sont des moyens efficaces plus faciles, pratiques et favorables pour les enseignants.

Figure N°06 : L'outil de la communication interne oral sur lequel les enseignants reçoivent majoritairement des informations.



Source : enquête de terrain

Cette figure représente les moyens de communication interne oraux sur lequel reçoivent la majoritairement des informations, nous remarquons que la majorité des enseignants reçoivent les informations par le moyen de la réunion avec un pourcentage de 63,27%, suivie le face-à-face avec taux de 30,61%, ensuite le téléphone avec 6,12%.

D'après les résultats que nous avons obtenus dans cette figure, nous constatons que la réunion est le moyen le plus utilisé au sien du lycée dans la réception des informations.

Finalement, nous distinguons que ces moyens oraux occupe une place très importante spécifiquement la réunion car cet outil permet d'énonce direct et de règles les problèmes d'une manière rapide.

Tableau N°21 : La relation entre niveau d'instruction et la satisfaction des enquêtés dans la diffusion des informations à travers les moyens oraux.

			Trouvez- vous la diffusion des informations par les moyens oraux peut renforcer votre satisfaction au travail ?		Total
			Oui	Non	
Niveau d'instruction	Secondaire	Effectif	1	2	3
	Baccalauréat	Effectif	3	0	3
	Universitaire	Effectif	27	15	42
Total		Effectif	31	17	48

Source : Enquête de terrain

Nous déduisons d'après les résultats du tableau suivant, la plupart de nos enquêtes affirment que la diffusion des informations par les moyens oraux renforce la satisfaction de travail avec un taux de 31 enquêtés, tandis que 17 enquêtés confirment le contraire.

Pour les enquêtés de niveau d'instruction universitaire, 27% ont répondu par oui, et 15 % par non, Suivi le niveau d'instruction baccalauréat 03 enquêtés aussi, ont répondu par oui Vient d'après le niveau d'instruction secondaire, affirment le contraire avec un taux de 02 enquêté.

L'interprétation des données de ce tableau, nous permet de dire que la plus grand partie des enquêtés de niveau d'instruction universitaire, confirme que la diffusion des informations par les moyens oraux renforcent leur satisfaction au travail. *Selon SHIMON : « L'influence du niveau d'instruction sur la satisfaction au travail soit inévitablement pondérée par l'adéquation personne- environnement, il demeure que la majorité des études récentes sur le sujet tendent à confirmer l'hypothèse de la relation positive ainsi que, les individus les plus scolarisés seraient ceux qui manifestent la plus grande satisfaction par rapport à leur travail ».* (Shimon, 2002, p.106)

Tableau N°22 : La difficulté de la compréhension de l'information diffusée par les moyens de la communication orale.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Souvent	3	6,0
	Rarement	15	30,0
	Pas de tout	31	62,0
	Total	49	98,0
Manquant	Système	1	2,0
Total		50	100,0

Source : Enquête de terrain

Pour ce qui est des difficultés à comprendre informations diffusées par la communication orale au sein du lycée sept martyrs BOUAIFEL.63, 3% ont répondu par « pas de tout », puis la réponse « rarement » avec un pourcentage 30,6%. Enfin, la minorité représente par un pourcentage 6,1% ce qu'ils disent « rarement ».

Nous concluons que la majorité des enseignants n'a pas des difficultés à comprendre les informations diffusées par la communication orale. Par contre la minorité trouve le contraire.

Tableau N°23 : La relation entre l'âge de l'enseignant et la satisfaction dans la diffusion des informations par les moyens oraux.

			Satisfaction des enseignants de la communication par les moyens oraux ?			Total
			Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait	
L'âge de la population	-30 ans	Effectif	4	2	0	6
	31-40 ans	Effectif	10	9	3	22
	41-50 ans	Effectif	5	7	4	16
Total		Effectif	24	19	7	50

Source : enquête de terrain

D'après ce tableau ci-dessus, nous remarquons que la plus d'un tiers de la population d'étude sont satisfaits de la communication interne orale utilisée au sein du lycée sept martyrs BOUAIFEL. Avec un taux de 24 enquêtés, suivi 19 enquêtés sont moyennement satisfait. Enfin, ceux qui sont insatisfait avec un taux de 07 enquêtés.

Concernant la catégorie d'âge entre (31- 40 ans) 10% sont satisfaits et 09% sont moyennement satisfait et 03% sont insatisfaits. Et dans la tranche d'âge (41- 50ans) 07% sont moyennement satisfait, 05% sont satisfaits, puis 04% sont insatisfaits. En revanche, dans la catégorie d'âge de plus de 50 ans sont aussi, satisfait avec un effectif de 05 enquêtés. Enfin, la catégorie d'âge moins de 30 ans un enquêté est satisfait, 02 enquêtés sont moyennement satisfait.

Cela reflète que, les enseignants du lycée BOUAIFEL transmettent et reçoivent les informations par les moyens oraux avec succès.

Tableau N°24 : La relation entre le sexe et les moyens que préfèrent les enseignants Pour transmettre une idée à l'administration quand il s'agit d'une réclamation.

			Les moyens préférés pour transmettre une idée à l'administration lors d'une réunion ?				Total
			Téléphone	Réunion	Face à face	Mail	
Sexe	Masculin	Effectif	4	1	9	1	15
	Féminin	Effectif	0	5	29	1	35
Total		Effectif	4	6	38	2	50

Source : Enquête de terrain

D'après les résultats le tableau N°24, nous constatons avec un taux de 38 des enquêtés préfèrent communiquer leurs suggestions et leurs réclamations pour l'administration à travers le biais de face à face, suivi de 06 enquêtés préfèrent la réunion et 04 préfèrent le téléphone. Enfin, 02 enquêtés c'est l'email.

Par les enquêtés de sexe masculin 09, préfèrent le moyen oraux face à face, et 04 enquêtés c'est le téléphone, puis un enquêté préfère la réunion, et l'autre préfère l'email.

Ensuite, les enquêtés de sexe féminin 29 % préfèrent le face à face, 05 % la réunion, et un enquête préfère l'email.

Nous remarquons que, la plupart des enseignants préfèrent le moyen oral face à Car c'est un outil plus facile pour l'échange de l'information et de comprendre rapide le sujet. *Selon COBUT & DONJEAN : « l'oral est l'outil le plus ancien de la communication interne, est un moyen rapide de communication rapide directe et rapide, il est aussi le plus efficace »* (Cobut & Donjean, 2015, p.156)

Tableau N°25 : La communication horizontale et la satisfaction professionnelle des enseignants.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Oui	43	86,0
	Non	5	10,0
	Total	48	96,0
Manquant	Système	2	4,0
Total		50	100,0

Source : Enquête de terrain

Nous constatons d'après les résultats le tableau que, la communication horizontale renforce la satisfaction professionnelle avec un taux de 86% des enquêtés qui ont répondu par un oui, en revanche ,10% de la population d'étude ont répondu par un non.

À partir de là, nous déduisons que, la communication horizontale renforce la satisfaction professionnelle des enseignants du lycée sept martyrs BOUAIFEL.

Nous concluons, que la communication horizontale permet de rassembler le personnel, de fonder l'esprit d'équipe, de rompre les malentendus, de connaître les indépendances ainsi que de satisfaire le personnel.

Section 02 : Discussions des résultats

Après avoir étudié notre enquête de recherche sous le thème « *la communication interne et la satisfaction professionnelle des enseignants de l'éducation nationale* » qui s'est déroulé dans le lycée sept martyrs BOUAIFEL à Sid- Aich, les résultats obtenus nous ont permis de constater le rôle fondamental de la communication interne dans la satisfaction professionnelle des enseignants au travail. Les résultats indiquent que la communication interne est un outil qui améliore la compréhension et qui facilite la transmission et l'échange des informations entre l'administration et les enseignants. Après l'analyse des données et l'interprétation des résultats, qui concernaient les réponses des enseignants du lycée BOUAIFEL nous pouvons relever les points suivants :

Concernant la première hypothèse qui est : **la communication interne joue un rôle capital dans la satisfaction professionnelle des enseignants sept martyrs BOUAIFEL**, elle est confirmée. En se référant aux tableaux n°09,10, 11, 12, 13, 15,18 et les figures n°04 ,05 nous remarquons l'existence d'une communication interne qui contribue à la satisfaction des enseignants au sein du lycée. Selon eux, cette communication interne aide à mieux comprendre et facilite la transmission et l'échange des messages afin, de répondre aux besoins et aux attentes des enseignants. Et que la plupart, des enseignants confirme que la relation entre la communication interne et la satisfaction est complémentaire.

Nous pouvons dire que la communication interne joue un rôle essentiel pour satisfaire les enseignants du lycée sept martyrs BOUAIFEL .Ce qui reflète l'existence d'une forte communication au sein de ce lycée, car elle permet aux enseignants de transmettre leurs suggestions et leurs réclamations.

Concernant la deuxième hypothèse qui stipule: **Le Lycée Sept Martyrs BOUAIFEL se focalise beaucoup plus sur les moyens oraux dans la communication interne pour satisfaire les enseignants**, aussi confirmée à travers les tableaux N°17, 18, 19, 20, 23 et la figure N°06, nous constatons que l'administration de ce lycée utilise les moyens oraux tels que la réunion, le face à face et le téléphone pour transmettre les informations entre eux. Cependant, les enseignants du ce lycée considèrent que les moyens de communication oraux tels que : le

face à face, la réunion, et le téléphone sont des moyens qui renforcent la satisfaction, car ils sont plus efficaces et rapides pour l'échange des messages et de répondre aux besoins et aux attentes des enseignants ainsi que, pour la résolution des problèmes.

Nous constatons aussi que, les moyens oraux au sein de lycée Sept Martyrs **BOUAIFEL** à Sidi-Aich sont capables, de satisfaire les enseignants, dans le but d'associer le nombre des enseignants pour leur donner des informations et de les mettre à jour, de donner la chance de s'exprimer et d'aider à atteindre des bons résultats.

D'après l'analyse de notre enquête auprès des enseignants du lycée BOUAIFEL, nous déduisons que, la communication interne occupe une place cruciale puisqu'elle sert à simplifier la circulation des informations, et que les moyens oraux aussi participent dans l'amélioration de leur satisfaction.

Nous concluons, que la communication interne est considérée comme noyau de l'établissement, elle occupe une place importante dans la satisfaction des enseignants sept martyrs BOUAIFEL et cette communication n'aide pas seulement à informer, mais aussi à satisfaire les enseignants à travers la réception des informations au bon moment, à travers la résolution des difficultés et des problèmes et encore des messages de félicitations et d'encouragements.

La conclusion :

Suite à notre étude, réalisé au sein du lycée *Sept Martyrs BOUAIFEL*, nous concluons que, la communication interne joue un rôle fondamental dans la satisfaction des enseignants du ce lycée. A l'aide des moyens oraux qui permet la transmission des informations d'une manière efficaces, dans le but d'atteindre les besoins et les attentes des enseignants.

Durant cette période de stage, nous avons constaté que, les enseignants du ce lycée préfèrent les moyens oraux. Premièrement, pour le partage des informations entre les membres d'enseignants pour avoir des nouveautés sur le lycée.

Deuxièmement, pour trouver des solutions lorsqu'il y a un problème à régler, et troisièmement, pour permet d'exprimer mieux et de comprendre les messages entre l'administration et les enseignants. À partir des résultats obtenus sur le terrain nous constatons que, les moyens oraux sont des outils les plus efficaces dans tous ce qui concerne le déroulement des missions de cet établissement, et grâce à ces moyens la communication devient facile entre la direction et les enseignants.

C'est donc, de cette manière que notre recherche, nous permet de déduire que le lycée sept martyrs BOUAIFEL, est satisfait à l'usage des moyens oraux pour le bon fonctionnement au travail qu'ils mènent des méthodes efficaces pour répondre aux besoins des enseignants

Nous concluons, que les moyens oraux utilisés par le lycée sept martyrs BOUAIFEL sont considérés comme les meilleurs moyens qui permettent de réaliser les attentes et les besoins des enseignants.

Références bibliographiques

Références bibliographiques

I. Ouvrage :

- ALMEIDA, N & LIBAERT, T. (2010), La communication interne de l'entreprise, édition DUNOD, 3^{ème} édition, Paris.
- AUDE, R & LIBAERT, T et all. (2010), la fonction de communication, édition DUNOD, France.
- ANGERS, M. (1997), Initions pratique à la méthodologie des sciences humaine, Algie : Casbah.
- AHEMADI, D. (2023), L'image de l'entreprise et la communication globale, faculté des sciences humaines et sociale, département des sciences humaines, niveau M2 Communication et Relation Publique.
- COBUT, E &DONJEAN, C. (2015), La communication interne, 2^{ème} édition, Belgique.
- COHEN& HA EGL, A. (2010), Ressources humaines, édition DUNOD, 2^{ème} édition, Paris.
- COMEAU, E. (2005), Les facteurs de satisfaction au travail chez le guide musé canadien des civilisations.
- CITEAU, J-P. (2002), Gestion des ressources humaines principes généraux et cas, éditions ARMOND COLIN, Paris.
- DEMENT, A&KEMPTE, Me & all. (2005), La communication de l'entreprise stratégie et pratique, édition ARMOND Colin.
- DOSSY, M &BOUCKEHOVE, D &all. (2015).Information et de communication, 2^{ème} édition. France
- DECAUDIN, J-M & IGALEN & ALL. (2009), La communication interne, stratégie et technique, édition DUNOD, PARIS.

- DALMEIDA, L. (2014), La communication de l'entreprise, édition DUNOD , 2ème édition.
- DJELLOULI, N. (2020), Théorie des organisations, faculté des sciences humaines et sociale, département des sciences humaines, niveau L 3 Communication.
- FAO. (2002), Guide méthodologique d'élaboration d'une stratégie de communication multimédia, Rome.
- GRAWITZ, M. (2001), Méthode des sciences sociales droit publique, 11ème édition, Dalloz, Paris 1.
- GUILLEVIC, C. (2002), Psychologie de travail comprendre et analyser sur le comportement de l'homme au travail : Théories et application, édition Nathan université, 2ème édition, Belgique..
- .GRIOUX, S & TREMBLAY, G. (2009), Méthodologie des sciences humaines la recherche en action, 3ème édition, Québec.
- KARTOCHIAN & GUALINO, S. (2010), Théories des organisations, édition LEXTENSO, Paris.
- LETHEIELLEUX. (2012), L'essentiel de la gestion des ressources humaines, 5ème édition.
- LOUCHE, C. (2007), introduction à la psychologie de travail et des organisations concepts de base et application, édition Armand Colin, Paris..
- LIBAERT, T & WESTPHLENE, M-H. (2012), édition DUNOD, Paris.
- ROCH, F. (1994), La vie dans les organisations : des indicateurs, édition Québec, 3ème édition, Canada
- PICHAULT, & NIZET, J. (2000). Les pratiques de gestion des ressources humaines du seuil.
- PETARD, J. (2007), psychologie sociale, édition Bréal, 2ème édition.
- ROCH, F. (1994), La vie dans les organisations : des indicateurs, édition Québec, 3ème édition, Canada.
- Shimon, L. (2002), psychologie du travail et comportement organisationnel, 2ème édition, Canada.
- WESTPHALIEN. (2001), Communicateur le guide de la communication, édition DUNOD, Paris.
- WESTPHALEN, M. (2014), Communicateur, édition DUNOD.

- ZORELI, A. (2021), La communication d'entreprise, Faculté des sciences économiques et de commerciale, département des sciences commerciales, niveau L3 Marketing.
- **II. Web graphies :**
- ALLIA, K (2005), Femmes diplômées et secteurs d'activité en Algérie,, in <https://www.asjp.cerist.dz.PDF>.
- BEN HARB, N. (2020), la communication au service des organisations présentation et enjeux, édition FRIEDRICH BERTSTIFTING. in [https://library.fee .de Tunisien PDF](https://library.fee.tn/PDF).
- BERBARAY, CH. (2016), Satisfaction, fidélité et expérience client, être à l'écoute des ses clients pour une entreprise performante, édition DUNOD, Paris.in [http : dound.com files PDF](http://dound.com/files/PDF).
- BEHETON, S. (2010), Introduction et intégration des TIC dans l'éducation au Bénin (Vol. tome1 enseignant : primaire, secondaire et professionnel. Le livre blanc) Bénin : éducation technologique & research international (e- TRI) in : [http : // hall –amuï- archive- ouvertes. Fr. PDF](http://hall-archives-ouvertes.fr/PDF).
- BORNANDCECILE, L (2013), Anthropologie des pratiques langagières, édition ARMAND Colin, in <http://journal.oceanedition.org.PDF>.
- CASTEL, D. (2011), La satisfaction au travail : comprendre, mesurer, prédire le point de vue de l'individu. Lille, France : ANRT
- DURAN, A& DARIGUES, S & all. (2005), La communication d'entreprise, universitéperpignan via dom initia Institute JACQUES MILLOT in [http:// memoireonline.com PDF](http://memoireonline.com/PDF).
- FRIDOLLIN, M.(2015),Enseignant et apprentissage du rôle de l'état dans la réglementation du l'économie de classe, in [http:// memoireonline.com PDF](http://memoireonline.com/PDF).
- FRAGER, R&FADIMAN, J. (2013), Devenir le meilleur de soi-même, 3 édition, états unis IN [HTTP// : EXCERPTS, NUMILOG.COM PDF](HTTP://EXCERPTS,NUMILOG.COM/PDF).
- FRASER, T. (1983), *stress et satisfaction au travail*, édition le Berlou international du travail, Genève, Suisse international la Bour organisation in [http : //www.ilo .org public .PDF](http://www.ilo.org/public/PDF).
- GAETAN, R. (2015), Gestion des ressources humaines, université de Yaoundé 2 SOA, in [http : www. Mémoireonline.com. PDF](http://www.Memoireonline.com.PDF).
- LEMERCIE, S. (2016), La communication interne comme outil de motivation in [https:// aka.ms /office androïde saharien stal PDF](https://aka.ms/officeandroïdesaharienstal/PDF).

- MUCCHIELL, A. (1991), *Rôle et communication dans les organisations connaissances du problème*, édition DUNOD, 3^{ème} édition, Paris, in [http://books Google .com](http://books.google.com).
- TREMBLAY, L. (1990), *Maitrise des petites et moyennes organisations*, université de Québec à Chicoutimi, in [http// ; contellation.uqac.ca](http://contellation.uqac.ca).

III. Mémoires comme étude antérieures :

- LAURINE, I. (2006), *Influence au travail. Cas pratique Entreprise internationale dans la région de Montréal* in : [http// : w w w. université de Montréal.com.PDF](http://www.universite.de.Montreal.com.PDF).
- ZOUGHBI, S. (2014), *Implication organisationnelle et la satisfaction au travail. Cas pratique : La DRGB SONATRACH De Bejaïa*, mémoire master 2 en sociologie de travail et ressource humaine, université de Bejaia.

Annexes

Université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia
Faculté des sciences humaines et sociales
Département des sciences humaines

Annexe N°01 : Le questionnaire de l'enquête

Questionnaire destiné aux enseignants du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL.

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de master en communication et relation publique à l'université de Bejaïa sous le thématique : La communication interne et la satisfaction professionnelle des enseignants de l'éducation nationale, cas : Lycée Sept Martyrs BOUAIFEL ; nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire, veuillez cochez la case ou les cas qui correspondent à vos réponses. Merci

Axe N°01 : Les caractéristiques personnelles des enquêtés

1-Sexe :

Masculin

Féminin

2- L'âge :

[-30ans [

[31-40ans [

[41-50ans [

[50 et plus [

3- Niveau d'instruction :

Secondaire

Baccalauréat

Université

4- L'ancienneté professionnelle :

Moins d'un an

01 à 05 ans

05 à 10 ans

Plus de 10ans

Axe N°02 : La relation entre la communication interne et la satisfaction professionnelle.

5-Existe-il des moyens de communication interne au sein de votre lycée ?

Oui

Non

6- Quel est le moyen de communication que vous préférez le plus pour recevoir les informations ?

-Moyens oraux (face à face- réunion –téléphone)

-Moyens écrits (affichage-note de service)

-Moyens technologiques (l'email- réseaux sociaux)

7- Quelle est l'outil le plus utilisé ?

- Téléphone

- Affichage

- Email

- Réseaux sociaux

- Réunion

Pourquoi ?.....

8-Etes-vous- satisfait des moyens de communication interne par rapport à la diffusion des informations ?

Satisfait

Moyennement satisfait

Pas satisfait

9-Comment jugez la communication interne entre vous et la direction ?

Satisfait Moyennement Satisfait Pas Satisfait

10-Quel est l'outil de communication qui vous booste le plus ?

Réunion Téléphone Face à face Affichage Email

Réseaux sociaux

11-Pouvez-vous transmettre vos idées à l'administration facilement ?

Oui

Non

Si oui : Par quel moyen?.....

Si non : pourquoi ?.....

12-Pensez –vous qu’il y’a une bonne communication dans lycée Sept Martyrs Bouaifel ?

Oui Non

13-Existe-t-il des informations d’encouragements et de félicitations destiné au salaries de lycée Sept Martyrs Bouaifel ?

Oui Non

14- Est-ce que la communication interne établie par l’administration répond à vos besoins

Oui Non

15- Quelle est la relation entre la communication interne et la satisfaction, pour vous ?

Complémentaire Dépendante Indépendante

16-Peut-on dire que la communication interne joue un rôle dans la satisfaction au travail ?

Oui Non

17-Qu’est que vous satisfait le plus dans votre travail entant qu’enseignants ?

Le salaries Le poste occupé Ecouté et informé

Axe III : Les moyens oraux et la satisfaction professionnelle.

18-L’information circule t- elle de manière efficace au sein de votre lycée Sept Martyrs Bouaifel ?

Oui Non

Par exemple :.....

.....

19-Est-ce que vous recevez des informations par les moyens oraux ?

Souvent Rarement Jamais

20- Quel est l’outil de communication oral sur lequel vous recevez majoritairement vos informations ?

La réunion le téléphone face à face

Le quel préférez- vous ?.....

21-Trouvez-vous que la diffusion les informations à travers les moyens oraux peut renforcer votre satisfaction au travail ?

Oui Non

22-Avez-vous des difficultés à comprendre les informations diffusées par la communication oral ?

Souvent Rarement Pas de tout

23-A l'issue de cette communication interne voir les moyens oraux, êtes-vous dans l'ensemble ?

Satisfait(e) Moyennement Satisfait (e) Insatisfait(e)

24-Si vous avez une réclamation, une suggestion ou une idée à transmettre à votre administration, comment vous préférez la transmettre ?

Téléphone réunion face à face mail

25- Est-ce que la communication horizontale renforce votre satisfaction professionnelle ?

Oui Non

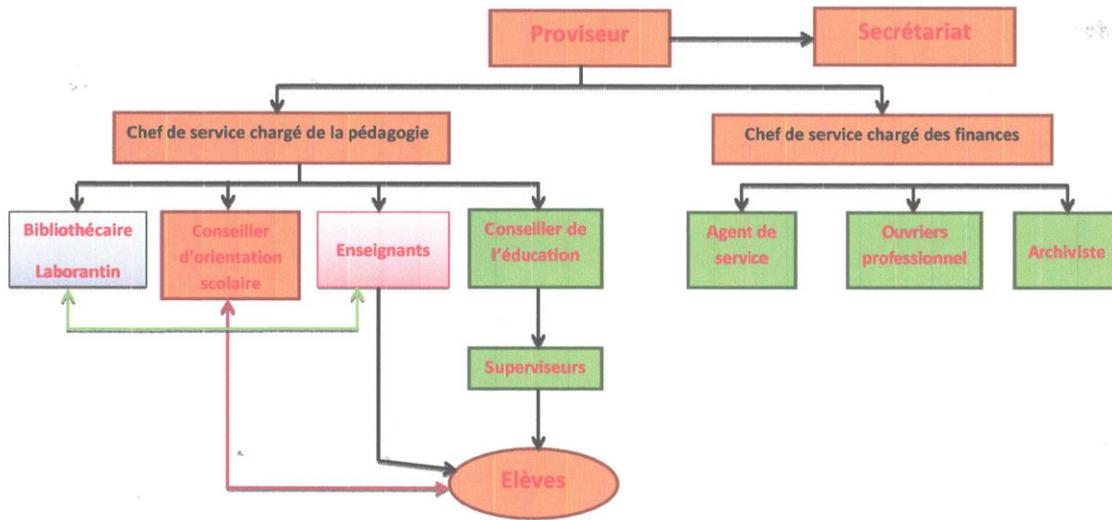
26-Selon vous comment la communication au sein du lycée renforce votre satisfaction professionnelle ?

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

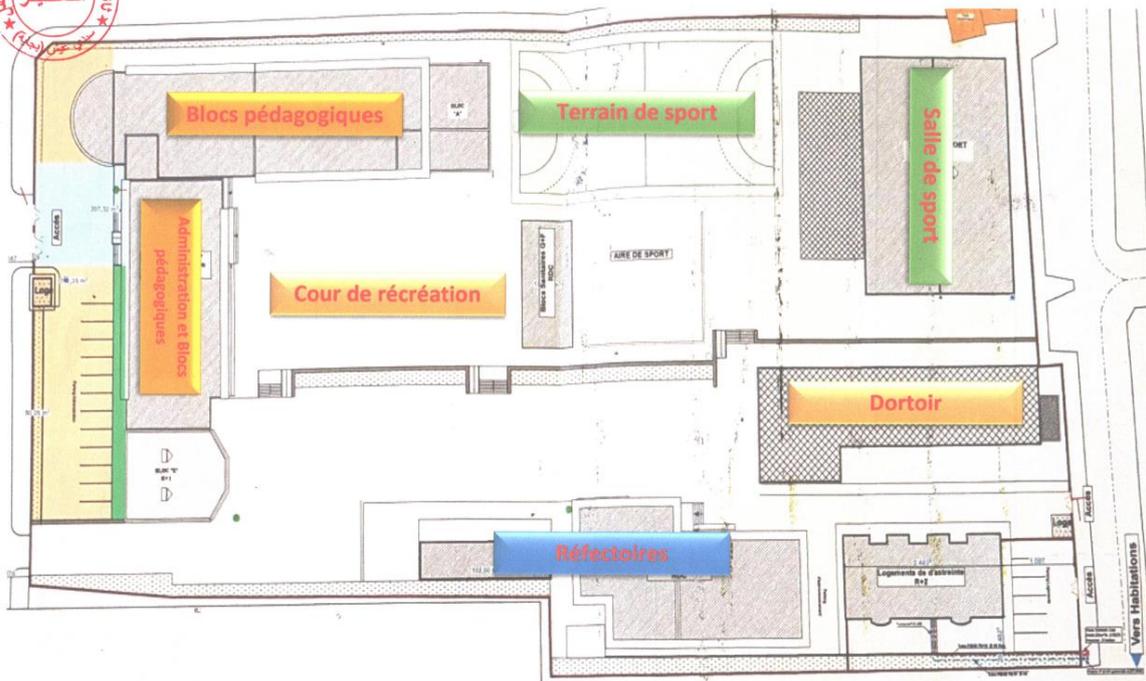
Annexe N°02 : Organigramme de l'organisation du lycée.



L'organisation administratif du lycée « Sept Martyres Bouaifel » :



Annexe N°03: Distribution des locaux.



Résumé

La communication interne est un moyen indispensable dans toutes les organisations notamment en milieu scolaire comme le cas du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL, lieu de notre enquête où nous avons réalisé une étude sur la relation entre la communication interne et la satisfaction professionnelle des enseignants. Notre but à travers cette recherche est de comprendre le rôle de la communication interne sur la satisfaction professionnelle des enseignants du lycée Sept Martyrs BOUAIFEL. Pour répondre à cet objectif, nous avons utilisé la méthode quantitative et la technique de questionnaire sur une population de cinquante enseignants. Les résultats de cette recherche nous mènent à conclure que, le lycée Sept Martyrs BOUAIFEL utilise différents moyens oraux pour faciliter la transmission des informations pour garantir l'efficacité de la communication entre la direction et les enseignants et la satisfaction professionnelle.

Mot clé : Communication interne, communication verbal, Satisfaction au travail, Lycée BOUAIFEL, Enseignants.

Abstract :

Internal communication is an essential means in every school. But also in the seven martyrs BOUAIFEL High School .Wich , helps to share and transmit informaion by various means such meetings, face to face, telephone, in order to better inform teachers and their satisfaction in thier work. We hold this subject in a study entitled : « *the internal communication and the satisfaction of the theachers of the national education* ».Our goal through this reasearch is to Understand, the rol of the internal communication one the internal professional satisfaction of the teachers of sevens martyrs High School BOUAIFEL.

For investigation, we used method of quantitative, and technique of questionnaire on a population of fifty surveyed. The results of this reasearch lead us to conclud that, the High School BOUAIFEL uses diferent oral means to facilitate the transmission of information, and to guarantee the effectivvenness of communication between management and theachers.

Keyword : Internal Communication, Oral means, Satisfaction, High School BOUAIFEL, Teachers.

ملخص

أجرينا حيث استبياننا كما في حالة في المدارس لا سيما في جميع المنظمات أساسية في وسيلة هو الداخلي الاتصال في ثانوية دور فهم هو البحث هذا خلال من هدفنا للمعلمين المهني والرضا الداخلي التواصل بين العلاقة حول دراسة وتقنية الكمية الطريقة استخدمنا ، الهدف من هذا التحقيق فهو فهم دور الاتصال الداخلي و رضا الوظيفي للمعلمين.بويفل شفوية وسائل تستخدم ثانوية بويفل أن استنتاج إلى البحث هذا نتائج تقودنا .معلمًا خمسين من مكونة مجموعة على الاستبيان الرضا ثانوية بويفل المعلمون والرضا والمعلمين الإدارة بين التواصل فعالية المعلومات لضمان نقل لتسهيل.