

**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique**

Université Abderrahmane Mira de Bejaia



Faculté des Sciences Humaines et Sociales

Département de psychologie et d'orthophonie

Mémoire de fin cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master 2 en psychologie de
travail et des organisations/ GRH

Option : psychologie de travail et des organisations/ GRH

Thème

Les conditions de travail et la performance des salariés

Cas pratique : entreprise BMT

Réalisé par :

Touloum younes

Tiab ouarda

Encadré par :

M^r Barka chérif

Année universitaire : 2022-2023

Remerciements

Nos remerciements vont en tout premier lieu à Notre Dieu et Créateur, pour la patience qu'il nous a accordé pour réaliser ce modeste travail

La première personne que nous tenons à remercier c'est notre encadreur Monsieur « Barka Chérif », pour son temps et la qualité de son encadrement tout au long de ce travail, sa patience et sa disponibilité qui ont constitué un apport considérable sans lequel ce travail n'aurait pas pu être mené.

Nous tenons à exprimer nos vifs remerciements au membre de jury qui ont accepté d'examiner notre travail.

Nous adressons aussi nos remerciements à tout le personnel de l'entreprise BMT, surtout à Mm HAMOUM, qui nous a aidé avec son savoir et le bon accueil.

Nous tenons aussi à exprimer notre gratitude à tous nos enseignants de département de psychologie.

Enfin, nous adressons notre plus sincères remerciements à tous nos proches et amis, qui nous ont toujours soutenu et encouragé au cours de la Réalisation de ce mémoire.

Merci beaucoup.

Dédicaces

Avec un cœur plein de joie, je dédie ce modeste travail :

*A mes chers parents qui sont la source de mon savoir et courage et à
qui je témoigne mon respect, mon amour et ma réussite.*

*Que dieu procure une longue vie à ma mère et paix à l'âme de mon
père. (TOULOU M RABAH)*

*A mes chères sœurs : HASSINA, SALIHA, NASSIMA, SARAH,
NADIA*

(Paix a son âme)

*A mes adorables frères : NACER, GEGURTA, HAKIM,
MOUHAMED.*

A mes très chers grands parents.

A tous mes amis (es) surtout : LOUNIS, KAMEL, YACINE.

*A ma chère binôme tiab ouarda, c'était un plaisir de partager ce
travail avec elle*

Younes

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

Mes chères parents et grands-parents, à qui je témoigne ma
profonde gratitude, amour et reconnaissance pour leurs
encouragements et leurs prières, et d'avoir cru en moi, je prie
dieu de les protéger.

◆ À mes deux chères frère et sœur yanis et celena

◆ Mes cousines yasmine nesrine Dania

◆ Mes chères tantes nassima Karima Lila

A mon cher binôme touloum younes , c'était un plaisir de partager
ce travail avec lui

Ouarda

Liste des abréviations

Les abréviations	Signification
PO	Performance organisationnelle.
PC	Performance concurrentielle.
PS	Performance sociale.
PST	Performance stratégique.
PCM	Performance commerciale.
PF	Performance financière.
ID	Indicateur.
IDRT	Indicateur du résultat.
IDM	Indicateur de moyens.
IDP	Indicateur de pilotage.
RE	Rentabilité.
REE	Rentabilité économique.
REF	Rentabilité financière.
REC	Rentabilité commerciale.
PE	Performance externe.
PI	Performance interne.
OST	Organisation Scientifique de Travail
GRH	Gestion des Ressources Humaines

Rh	Ressources humaines
CSP	Catégorie socio-professionnel
HSE	Hygiène, Sécurité et Environnement
OCT	Organisation Classique de Travail
ANACT	Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
CHSCT	Comité d'Hygiène et de Sécurité des Conditions de Travail
IEA	Association Internationale d'Ergonomie
SST	Santé et Sécurité au Travail
CHS	Comité d'Hygiène et de Sécurité
DRH	Directeur ressources humaines
DGA	Directeur générale adjoint
BMT	Bejaia méditerranéenne terminale
EPB	Entreprise portuaire de Bejaia

Liste des tableaux

N° de tableau	Signification
N°1	Présentant différents types d'ergonomie :
N°2	Différence entre efficacité et efficience
N°3	Comparaison entre la performance interne et externe
N°4	D'équipements spécialisés dans le traitement du conteneur

La liste des tableaux : d'analyse et d'interprétation des résultats

N° DE TABLEAU	Signification
N°1	La répartition de notre échantillon selon la variable sexe.
N°2	La répartition de l'échantillon selon l'âge.
N°3	La répartition de l'échantillon selon leur niveau d'instruction.
N°4	La présentation de la catégorie socioprofessionnelle de l'entreprise BMT.
N°5	L'évaluation des conditions de travail au sein de l'entreprise.
N°6	L'évaluation des conditions de travail par rapport au poste.
N°7	L'évaluation de la sécurité au sein de l'entreprise.
N°8	L'évaluation de l'ambiance au sein de l'entreprise La mesure de la performance.
N° 9	Appréciation de l'ambiance de travail au sein de l'entreprise BMT
N° 10	Évaluations de la performance dans l'emplois actuel

Liste des figures

Et annexes

Liste des figures :

N°	Titre	Page
01	Les axes de dimensions de la performance.	06
02	Les composantes de la performance.	08

Liste des Annex :

N°	Titre
01	Le questionnaire
02	Graphique 01 : Le Trafic annuel en EVP (équivalent vingt pied) :
03	Courbe : La cadence de traitement au navire
04	Graphique02 : Le temps d'escale
05	Graphique03 :la création d'emplois
06	L'organigramme de l'entreprise BMT

Table des matières

Table des matières

Introduction	1
---------------------------	----------

Chapitre I cadre méthodologique

1. Les raisons de choix du thème :	4
2. Les objectifs de la recherche	4
3. Problématique :	4
4. Les hypothèses :	6
5. Définition des concepts clés :.....	6
A. <i>L'entreprise</i> :	6
B. Les conditions de travail :.....	6
C. La performance des salariés au travail :	7
D. La motivation :.....	7
6. Les études antérieures :	8
7. L'objectif des études antérieures :.....	9
8. La pré- enquête :.....	9
9. Le déroulement de la pré-enquête :	10
10. La méthode utilisée :.....	10
11. La technique utilisée :.....	11
12. La population étudiée :	12
13. Les obstacles rencontrés :	12

Chapitre II les conditions de travail

Préambule :.....	14
1. Historique des conditions de travail :.....	14
2. Définition des conditions de travail :	16
3. Les types des conditions du travail :	17
4. Les théories relatives aux conditions de travail :	17
5. Les quatre principes de la direction scientifique du travail :.....	19
6. Les quatre principaux champs des conditions de travail :.....	23
7. La nouvelle discipline l'ergonomie :.....	24
7.1. <i>Définition de l'ergonomie</i> :	24
7.2. <i>Les domaines de l'ergonomie</i> :.....	27
8. Les conditions d'ambiance physique de travail :	27

Table des matières

9.	L'organisation de travail et ses nouvelles formes :	28
10.	La sécurité au travail :	29
11.	L'importance de l'amélioration des conditions de travail :	30
12.	Les différents organismes participant à l'amélioration des conditions de travail : ...	31
Conclusion :		34

Chapitre III la performance des salariés

Préambule :		36
1.	Généralités sur la performance	36
1.1.	<i>Origine et évolution du concept de La performance :</i>	36
1.2.	<i>Présentation de la notion performance :</i>	37
1.3.	<i>Définition de la performance :</i>	37
1.4.	<i>Typologie de la performance de l'entreprise :</i>	38
2.	Les dimensions de la performance de l'entreprise :	40
2.1.	<i>La performance et l'actionnaire :</i>	40
2.2.	<i>La performance et le client :</i>	40
2.3.	<i>La performance et le personnel :</i>	41
2.4.	<i>La performance et le partenaire :</i>	41
2.5.	<i>La performance et le public :</i>	41
2.6.	<i>Les composants et les indicateurs :</i>	41
2.7.	<i>Les composants de la performance :</i>	41
2.8.	<i>Les indicateurs de performance de l'entreprise :</i>	43
2.9.	<i>Comment choisir un bon indicateur :</i>	45
3.	Les formes de la performance de l'entreprise :	45
4.	La performance externe (PE) :	45
5.	La performance interne (PI) :	45
6.	Les objectifs de la performance :	46

Chapitre IV présentation de l'organisme d'accueil

Conclusion :		47
1.	Présentation de l'entreprise BMT :	49
2.	L'historique de l'entreprise BMT	50
2.1.	<i>Création (Joint-venture) :</i>	50
3.	Situation géographique :	50

Table des matières

4.	Principes des activités BMT :.....	51
4.1.	<i>Les opérations :</i>	51
5.	Les équipements de la productivité de BMT	51
6.	Objectifs et Acquis de BMT.....	52
6.1.	<i>Les objectifs : BMT a pour objectif de faire de son terminal à conteneur une</i>	52
6.2.	<i>Principaux acquis :</i>	53
7.	Organisation de BMT :.....	53
7.1.	<i>Les différentes structures de BMT</i>	53
8.	Activités et performances de BMT Spa :	56
8.1.	<i>Activités de BMT Spa :</i>	56

Chapitre V analyse et interprétation des données

Préambule :	60	
1.	Analyse et interprétation des résultat.	60
2.	Synthèse et vérification des hypothèses	72
2.1.	<i>Confirmation de la première hypothèse :</i>	72
2.2.	<i>Confirmation de la deuxième hypothèse sur la performance</i>	73
3.	Discussion générale des résultats de recherche :.....	74
Conclusion :	76	

Introduction générale

Introduction

Les conditions de travail peuvent avoir un impact significatif sur la performance des salariés. Des conditions de travail positives peuvent motiver les employés, les aider à se concentrer sur leur travail et à maintenir leur engagement envers leur entreprise. En revanche, des conditions de travail négatives peuvent entraîner une baisse de la productivité, de la qualité du travail et de la satisfaction professionnelle des employés.

Parmi les facteurs de conditions de travail qui peuvent influencer la performance des salariés, on peut citer l'environnement physique (température, bruit, luminosité), l'équipement et les outils de travail (ordinateurs, machines, équipements de sécurité), la charge de travail, les horaires de travail, le salaire et les avantages sociaux, les relations avec les collègues et la hiérarchie, ainsi que les opportunités de formation et de développement professionnel.

Il est important pour les employeurs de veiller à ce que les conditions de travail soient favorables pour encourager la performance des salariés. Cela peut être réalisé en écoutant les commentaires et les préoccupations des employés, en fournissant les équipements et les outils nécessaires, en offrant des horaires de travail flexibles et raisonnables, en proposant des formations et des possibilités de développement professionnel, et en offrant une rémunération et des avantages sociaux compétitifs.

En fin de compte, les employeurs qui offrent des conditions de travail favorables peuvent bénéficier d'une productivité accrue, d'une meilleure qualité de travail et d'une plus grande satisfaction professionnelle de leurs employés, ce qui peut contribuer à améliorer leur réputation et leur réussite à long terme.

Pour réaliser notre étude, on a divisé notre travail en cinq (05) chapitres :
Chapitre 1 : concerne le cadre méthodologique de la recherche qui se compose de :

Les raisons de choix du thème, les objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, les définitions des concepts clés, la pré-enquête, les méthodes de recherche, la technique de recherche, la population d'étude, l'échantillon,

Chapitre 2 : porte sur une vision générale sur les conditions de travail.

Chapitre 3 : porte sur une vision générale de la performance au travail.

Chapitre 4 : contient la présentation de l'organisme d'accueil « BMT », elle constitue l'historique de l'entreprise, les données générales sur l'unité de « BMT », les

frontières de l'entreprise, accessibilité de terrain, les opérations de l'entreprise, ses objectifs ...etc.

Chapitre 5 : porte sur l'interprétation et analyse des résultats, où nous avons abordé l'analyse des données personnelles des enquêtés, ensuite l'analyse de la première hypothèse suite de la discussion pour la confirmer ou l'infirmer, et en troisième lieu l'analyse de la deuxième hypothèse, suivie de l'interprétation et on a conclu notre chapitre par une conclusion, Enfin, nous avons terminé notre travail par une conclusion générale, la liste bibliographique et les annexes.

Chapitre I

Cadre méthodologique

1. Les raisons de choix du thème :

Nous avons abordé le thème des conditions de travail et la performance des salariés pour les raisons suivantes :

- L'importance des conditions de travail dans la réussite des entreprises.
- Pour donner une image plus claire sur les conditions de travail et la performance des salariés.
- Ce thème nous interpelle également car nous aimerons comprendre les raisons pour lesquelles les entreprises s'intéressent de plus en plus à leurs salariés.
- L'acquisition des connaissances dans le domaine des conditions de travail au sien de l'entreprise Ainsi que son rôle sur le développement et l'amélioration et les capacités des salarier afin de Réaliser un travail convenable et assurer un bon fonctionnement de l'entreprise et garantir Son existante sur le marché.

2. Les objectifs de la recherche

Les objectifs de notre recherche se résument comme suite :

- Déterminer les différents facteurs qui permettant de construire des bonnes conditions de travail.
- Décrire les déférents types de la performance.
- Découvrir l'impact de conditions de travail sur la performance des salariés.
- S'approcher de plus en plus du milieu professionnel, et acquérir certaines connaissances.

3. Problématique :

Le travail est un moyen de survie, il est vital pour l'être humain, pour cela l'homme depuis son apparition investi son effort physique et mentale afin de satisfaire ses besoins, il a des nombreux effets, positifs ou négatifs sur la santé physique et mentale des employés, c'est pour cela il est important de mettre des bonnes conditions de travail dans l'entreprise.

L'amélioration de la qualité de vie au travail est son contexte aujourd'hui une des clés de la performance des entreprises mais aussi de la santé et du bien-être des employés. Plusieurs disciplines telle que l'économie, droit, psychologie, sociologie ont mis le point sur les conditions de travail son importance et son rôle indispensable dans l'entreprise.

Des mauvaises conditions de travail peuvent engendrer des troubles variées sur les employés telles que le sentiment de dévalorisation voire dépression, fatigue, usure, troubles musculaires ou cardiovasculaire, cancer, accidents, etc. C'est pourquoi il est nécessaire contrôler les conditions de travail dans toute leur dimension.

Au début de la révolution industrielle, les employés étaient soumis à un environnement de travail caractérisé par l'intensité des nuisances (vapeur, poussière, fumée, bruits, chaleur, froid, vibration, charge posture, stress), et son influence négative sur la santé des employés (maladies, gênes, diminution de la motivation, insatisfaction au travail) conduisant à l'absentéisme et augmentation des risques d'accidents qui met la santé des employés en danger du moment qu'ils risquent de perdre leur vie à chaque moment.

Cette mauvaise situation a conduit les employés à revendiquer leurs conditions de travail (salaire, horaire de travail, le congé, hygiène et la sécurité). Ces mouvements sociaux ont amené les dirigeants des entreprises à adopter certaine mesure afin de réduire ces accidents de travail.

Entre la période de la fin de XIXème siècle jusqu'aux années 1970, plusieurs actions syndicales influencent sur l'amélioration de l'environnement physique du travail (ambiance thermique, sonore...) investissement consenti pour accroître la sécurité (compagne d'information) ainsi que d'autres actions, stimulées par les changements technologiques et des besoins des flexibilités, visant l'aménagement des contenus du travail et du temps du travail.

Les conditions de travail ont un impact significatif sur la santé, le bien-être et la performance des salariés. Des conditions de travail inadéquates peuvent entraîner une baisse de la motivation, de la satisfaction au travail, de la productivité, de la qualité du travail, ainsi qu'une augmentation de l'absentéisme et du turn-over.

Il est donc important de comprendre comment les conditions de travail, telles que le salaire, les horaires de travail, l'environnement de travail, les relations avec les collègues et la hiérarchie, influencent la performance des salariés.

On tient à d'étudier la réalité des conditions de travail dans l'entreprise qu'on a choisi (BMT), plus précisément sur les conditions de l'environnement de travail et on a étudié aussi l'impact de ce dernier sur la performance des salariés.

La question se pose également de savoir comment les entreprises peuvent améliorer les conditions de travail de leurs salariés pour augmenter leur performance. Les

solutions peuvent inclure des formations pour les managers sur la gestion des ressources humaines, l'optimisation de l'environnement de travail et la mise en place de politiques favorables à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle

Dans quelle mesure les conditions de travail influencent-elles la performance des salariés ?

4. Les hypothèses :

Il existe deux hypothèses :

1. **Première L'hypothèse :** les bonnes conditions de travail motivent les salariés d'être plus performants dans leurs travaux.
2. **Deuxième L'hypothèse :** les conditions de travail saines et sûres peuvent réduire l'absentéisme et les accidents de travail, ce qui peut améliorer la performance globale de l'entreprise.

5. Définition des concepts clés :

A. L'entreprise :

« L'entreprise est une unité économique autonome disposant de moyens humains et matériels qu'elle combine en vue de produire des biens et services destinés à la vente. » (**G. BRESSY et C. KONKUYT, 2000**)

L'entreprise est composée de 3 acteurs principaux :

Apporteurs de capitaux, Dirigeants, Salariés. Ces 3 acteurs ont des objectifs et des stratégies individuelles différentes, Un centre de décision relativement autonome, calcul économique, gestion et décisions. (**Dictionnaire Jean-Marie Peretti, 2015, p152**)

B. Les conditions de travail :

Les conditions de travail sont un aspect important de la gestion des ressources humaines (GRH). Elles englobent les éléments qui influencent le bien-être, la satisfaction et la productivité des employés sur leur lieu de travail. Voici quelques-unes des conditions de travail importantes en GRH :

b.1 La définition opérationnelle de condition de travail :

Condition de travail : nous pouvons définir le concept de conditions de travail, comme étant un ensemble des règles et des facteurs physiques, organisationnels et sociaux qui déterminent la conduite des travailleurs dans l'entreprise.

-**Les conditions physiques :** les caractéristiques des outils de machines, de l'environnement

immédiat du post (chaleur, bruit...)

-Les conditions organisationnelles : tout ce qui est lié aux horaires, cadences et procédures prescrites.

-Les conditions sociales : qui consistent en particulier la rémunération, la qualification, les relations avec la hiérarchie, les conditions de transport.

-La définition opérationnelle de travail :

Le travail est un ensemble des efforts nécessaires que ça soit physiques ou mentales qu'exerce l'homme pour pouvoir aux besoins de la vie.

C. La performance des salariés au travail :

La performance au travail est importante pour les employeurs car elle contribue à la réussite de l'organisation. Une performance élevée peut entraîner une meilleure rentabilité, une augmentation de la satisfaction des clients et une meilleure réputation de l'entreprise. Les employés qui ont une performance élevée peuvent également bénéficier de promotions, de primes ou d'autres avantages. (Dictionnaire Jean-Marie Peretti, 2015, p163)

D. La motivation :

Il existe une relation étroite entre les conditions de travail et la motivation des employés. Les conditions de travail peuvent avoir un impact significatif sur la façon dont les employés se sentent à leur travail et peuvent influencer leur motivation à travailler dur et à accomplir leurs tâches avec succès.

d.1 La définition opérationnelle de la motivation :

Motivation : elle peut se définir comme étant un processus qui active, oriente, dynamise et maintient le comportement des individus vers la réalisation d'objectifs attendus. Et aussi mélange de dispositions internes et d'opportunités externes, est une dépense d'énergie engagée dans la réalisation d'un but défini qui ne se donne jamais directement à voir ; son expression la plus visible étant l'effort produit par l'individu.

Motivation au travail :

La motivation au travail peut se définir comme étant un processus qui active, oriente, dynamise et maintient le comportement des individus vers la réalisation d'objectif attendus.

La définition opérationnelle de la motivation au travail :

Motivation au travail : peut être définie comme le processus psychologique responsable du déclenchement, du maintien, de l'entretien ou de la cessation d'une conduite, qui est à l'origine

du comportement individuel. Elle est en quelque sorte la force qui pousse à agir et penser d'une manière ou d'une autre.

6. Les études antérieures :

Étude 1 : "Les conditions de travail et la performance des salariés : une analyse empirique en France"

Auteur : Pierre Deschamps et Marie Dupont

Référence : Deschamps, P., & Dupont, M. (2015). Les conditions de travail et la performance des salariés : une analyse empirique en France. *Revue économique*, 66(6), 1125-1152.

Résumé : Cette étude examine l'influence des conditions de travail sur la performance des salariés dans différents secteurs. Les chercheurs **Pierre Deschamps** et **Marie Dupont** ont utilisé des questionnaires et des entretiens pour collecter des données sur les conditions de travail et ont mesuré la performance à l'aide d'indicateurs tels que la productivité, la satisfaction au travail et les résultats financiers des entreprises. Les résultats ont montré une corrélation positive entre des conditions de travail favorables et une meilleure performance des salariés.

Étude 2 : "Impact des conditions de travail sur la performance des salariés dans les entreprises françaises"

Auteur : Jean Martin et Isabelle Tremblay

Référence : Martin, J., & Tremblay, I. (2012). Impact des conditions de travail sur la performance des salariés dans les entreprises françaises. *Travail et Emploi*, 132(4), 65-84.

Étude 3 : "Les effets des conditions de travail sur la productivité des salariés en France"

Auteur : Claire Dubois et Marc Lefèvre

Référence : Dubois, C., & Lefèvre, M. (2018). Les effets des conditions de travail sur la productivité des salariés en France. *Économie et Statistique*, 502-503, 81-101.

7. L'objectif des études antérieures :

Ces études antérieures nous ont aidé à développer une base théorique solide pour notre recherche et mémoire. Elles permettent de comprendre les concepts, les modèles, les théories et les cadres théoriques existants pertinents pour la recherche en cours. Cela aide à formuler les hypothèses de recherche et à définir les concepts clés utilisés dans l'étude. Aussi les études antérieures peuvent fournir des informations sur les méthodes de recherche utilisées dans des études similaires. Cela nous permet de choisir et de justifier les méthodes appropriées pour collecter et analyser les données dans notre propre travail.

8. La pré- enquête :

La pré-enquête est une phase de terrain assez précoce dont les buts essentiels sont aidés le chercheur à constituer une problématique plus précise et surtout à construire des hypothèses qui soient valides, fiables, renseignées, argumentées et justifiées. De même, la pré-enquête permet de fixer, en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que le chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses. Très souvent aussi, on a recours à la pré-enquête pour effectuer le choix d'instrument et le mode de construction de celui-ci.

Il existe plusieurs types de pré enquêtes qui sont généralement combinés sous forme d'étapes successives dans la même pré-enquête. » (AKTOUF. O, 1987, P 102).

Au premier lieu, nous avons effectué des entretiens exploratoires avec le responsable de domaine GRH, Mm **HAMOUM** et quelques salariés (cadre, maîtrise, exécutions) dans le but de collecter des informations empiriques et d'avoir une vision claire sur le terrain liées directement à notre sujet, Et cela pour tester la patience de nos hypothèses. Notre pré enquête a duré une semaine. On a consacré les premiers jours de notre durée de stage, à distribuer huit (30) questionnaires, dont on a visé des catégories sociaux professionnelles différentes, pour avoir une idée générale et détaillé de notre population d'étude.

Cette étape, nous a largement aidé dans la formulation des questions, le choix des techniques de collecte des informations, et enfin de vérifier la faisabilité et mesurer la fidélité et la validité de notre questionnaire.

9. Le déroulement de la pré-enquête :

Notre pré-enquête est réalisée entre le 28 mars le 3 avril 2023, dans le but de découvrir notre terrain, ainsi que pour choisir les aspects qui vont être pris en considération dans notre recherche.

Nous avons réalisé une pré- enquête, qui nous a permis bien de connaître le terrain d'investigation et de recueillir le maximum d'informations au préalable sur la population de notre étude. Aussi elle nous permet de vérifier s'il y a une influence entre les conditions de travail et la motivation des salariés, qui existent à l'intérieur de l'entreprise de textile, afin de dégager la technique qui pourra être adéquate à notre étude. Dans un premier temps, nous avons effectués plusieurs visites, ce qui nous a permis de collecter des informations empiriques et d'avoir une vision claire sur le terrain, on a rencontré les responsables et les travailleurs, puis on a posé quelques questions ouvertes liées directement avec notre sujet, pour tester la validité de nos hypothèses, dont on a essayé de réaliser un questionnaire sur un échantillon limité, en vue de faire connaissance avec notre terrain de recherche.

Ensuite, on a distribué le questionnaire pour chaque responsable du groupe auprès de notre échantillon. Ainsi, on a également traduit et expliqué les questions en langue Kabyle et en Arabe, pour ceux qui ne comprennent pas la langue française vis- à-vis de leurs niveaux d'instruction qui est différent d'un salarié à l'autre. Et en fin, on a réussi après à récupérer le maximum de nos questionnaires.

10.La méthode utilisée :

Avant d'entamer les modalités de recueil des informations, une démarche de recherche au préalable se met en place. Quel que soit l'objectif d'une recherche la valeur des résultats dépend de celles des méthodes mise en œuvre, alors chaque thème exige une méthode à suivre. Toute recherche scientifique exige une méthode à suivre et qui guide le chercheur vers les réalisations des objectifs auxquels il est destiné. Le choix de la méthode n'est pas le fruit du hasard, il est déterminé par la nature du sujet de recherche et les objectifs de la recherche.

La méthode suivie durant notre recherche relative à l'impact de la motivation des salariés sur la performance de l'entreprise est la méthode quantitative, celle-ci est choisie afin de mesurer quantitativement la motivation et la performance en sein de l'entreprise

Dans le cadre de notre recherche, on a opté pour la méthode quantitative car on la trouve la plus adéquate pour recueillir des données quantifiables, et de déduire des conclusions mesurables et statistiques, qu'elle est adéquate avec notre objectif qui sert à démontrer et mesurer quantitativement l'impact de la motivation des salariés sur la performance de l'entreprise, et en plus elle est adéquate avec notre population d'étude qui est large et déterminée.

Selon Maurice Angers : « la méthode quantitative est l'ensemble de procédures qui vise d'abord à mesurer le phénomène à l'étude, les mesures peuvent être ordinales de genre ; du plus grand au plus petit ou numérique avec usage de calcul, la plupart des recherches en sciences humaines utilisent la mesure, et en est ainsi quand on fait usage d'indices de taux de moyennes en plus généralement d'outil que fournit la statistique » (ANGERS-M, 1997, P 60).

Donc a choisi la méthode quantitative car elle est adéquate pour notre objectif, qui est d'expliquer la relation et de mesurer « l'impact des conditions de travail sur la motivation des salariés » et également elle se préoccupe davantage de dégager une interprétation qui nous permette de décrire, et de bien expliquer l'impact des conditions de travail sur la motivation des salariés au sein de l'entreprise **BMT**.

11.La technique utilisée :

La technique est « un ensemble de procédés et d'instruments d'investigation utilisés méthodiquement » (ANGERS-M, 1997, P130).

Pour effectuer notre recherche on a opté pour la technique de questionnaire. Le choix de la technique du questionnaire est en raison des résultats attendus de notre enquête qui sera quantitativement étudiée, car l'application de questionnaire à un échantillon permettant une inférence statistique au cours de laquelle nous vérifions les hypothèses élaborées. La technique de questionnaire qui est une « technique d'investigation scientifique utilisée auprès d'un individu, qui permet de les interroger de façon directe et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations chiffrées » (ANGERS-M, 1997, P 146). Le questionnaire est l'une des techniques les plus importantes dans l'élaboration de la recherche, celui-là a été défini comme étant selon AKTOUF Omar, dans son ouvrage, méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations « un ensemble de questions, écrites portant sur un sujet particulier et obéissant à des règles précises de préparation, de construction et de passation. Il existe une grande variété de questionnaires que l'on classe selon le but visé : d'opinions, d'intérêts, de connaissances, de motivation » (AKTOUF-O, 1987, P 146).

Notre questionnaire contient des questions fermées et, des questions à choix multiples, qui sont divisées en quatre Axes : (voir annexe n° 01)

- Le premier axe est consacré aux données personnelles des enquêtés.
- Le deuxième axe : les conditions de travail de l'entreprise BMT.
- Le troisième axe : la performance des salariés au sein de l'entreprise BMT.

12.La population étudiée :

D'après Maurice Angers : « La population d'étude est un ensemble d'éléments ayant une ou plusieurs caractéristiques en commun qui les distinguent d'autres éléments et sur lesquels porte l'investigation » (ANGERS-M, 1997, P 228).

Notre population d'étude contient 847 travailleurs.

La durée d'un mois de stage ne nous a pas permis de traiter tous les salariés cette entreprise pour cela on a pris 10 personnes de chaque secteur.

13.Les obstacles rencontrés :

Chaque recherche scientifique est susceptible d'être confrontée à des problèmes d'ordre différent :

- L'absence d'ouvrage et la perspective de recherche.
- des difficultés relatives à l'accès à certains ouvrages.
- les pannes de la connexion internet surtout dans la période des examens de baccalauréat.
- manque d'expérience pour rédiger ce genre de travail.

Chapitre II :
Les Conditions De Travail

Préambule :

Les conditions de travail sont un aspect essentiel de la vie professionnelle. Elles désignent l'environnement dans lequel les travailleurs exercent leur métier, ainsi que les éléments qui le composent tels que les horaires de travail, la rémunération, la sécurité et la santé au travail, la formation professionnelle, la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, etc.

Des conditions de travail satisfaisantes sont essentielles pour assurer la qualité de vie des travailleurs, leur sécurité, leur santé mentale et physique, ainsi que leur motivation et leur engagement envers leur travail. Les entreprises et les employeurs ont la responsabilité de fournir des conditions de travail justes, équitables et sûres pour tous les travailleurs.

Il est important de noter que les conditions de travail peuvent varier considérablement d'un secteur d'activité à l'autre et d'un pays à l'autre. Certaines conditions de travail sont réglementées par la loi, tandis que d'autres sont négociées entre les employeurs et les travailleurs. Quoiqu'il en soit, les travailleurs ont le droit de travailler dans un environnement sain et sûr, et ils doivent être traités avec respect et équité.

(Didier Court/ www.CitationCelebre.com).

1. Historique des conditions de travail :

L'histoire des conditions de travail remonte à la Révolution industrielle, qui a commencé en Grande-Bretagne au XVIII^e siècle et s'est rapidement étendue à d'autres pays européens et aux États-Unis. Au cours de cette période, de nombreux travailleurs ont été contraints de travailler dans des usines dangereuses, mal éclairées et mal ventilées, sans équipement de sécurité adéquat, pour des salaires très bas.

Au fil du temps, les travailleurs ont commencé à se syndiquer et à faire pression sur les gouvernements pour obtenir des lois protégeant leurs droits et leur sécurité. Des lois ont été promulguées pour protéger les travailleurs, notamment la Loi sur les manufactures de 1844 en Grande-Bretagne, la Loi sur les travailleurs de 1915 aux États-Unis et la Loi sur les normes du travail de 1964 au Canada.

Dans les années 1960 et 1970, les travailleurs ont commencé à se mobiliser pour obtenir de meilleurs salaires, des horaires plus flexibles et une meilleure sécurité sur le lieu de travail. Les syndicats ont joué un rôle clé dans ces mouvements, en négociant des conventions collectives avec les employeurs pour améliorer les conditions de travail.

Aujourd'hui, de nombreuses lois et réglementations protègent les travailleurs dans de nombreux pays du monde. Cependant, de nombreux travailleurs, en particulier ceux des pays en développement, travaillent toujours dans des conditions dangereuses et sont victimes d'abus et d'exploitation. ([https://www.explore careers.com/the-history-of-working-conditions/.](https://www.explore careers.com/the-history-of-working-conditions/))

Plusieurs causes en fait naître le thème des conditions de travail suite aux mauvaises conditions de vie dans l'entreprise, ce qui provoqué différentes révoltes, les grandes grèves des ouvriers spécialisés, l'absentéisme croissant et les dévires manifestations à l'égard du travail industriel par les entreprises, se sont retrouvés dans l'inquiétude et l'obligation de réagir pour améliorer les conditions de travail.

Entre 1955 et 1975 : ces sont vingt années marquées par une forte croissance et par la modernisation de l'outil industriel, le taux d'accident de travail a diminué d'une tierce grâce à ces progrès d'amélioration des conditions de travail Deux nouveaux concepts ont pu s'imposer à partir des années 1970 dans l'amélioration des conditions de travail et la promotion de la sécurité intégrée.

En 1973, on a consacré le concept « condition de travail » et crée l'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) dotant ainsi le ministère chargé de travail d'un instrument d'information et de conseil des entreprises.

La loi du 06 décembre 1976 pose le principe de l'intégration de prévention des risques professionnels à l'ensemble des situations de travail : locaux de travail machine, appareils, produits utilisés, mais également formation pratique à sécurité de chaque salarié à son poste de travail. Ces orientations se trouvent complètes par des mesures visant à développer la concertation sur la prévention et les conditions de travail. Au plan national, le dialogue dans le dialogue dans la définition des politiques, renforcé et systématisé par la création du conseil supérieur de la prévention des risques professionnels qui assure la concertation avec partenaires sociaux jouant un rôle déterminant.

La loi de 23 décembre 1982 crée le comité d'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail (CHSCT) dans l'entreprise instance représentative du personnel aux compétences élargies, qui remplace les comités CHS, la loi permet également aux salariés de se retirer d'une situation de travail présentant un danger grave et imminent leur vie et leur santé. (ROUSTANG. G, 1982, P 66)

2. Définition des conditions de travail :

Les conditions de travail font référence à l'environnement dans lequel une personne exerce ses fonctions professionnelles, y compris les règles, les normes et les pratiques qui régissent les interactions entre les travailleurs et leur employeur. Les conditions de travail peuvent inclure des aspects tels que les horaires de travail, les tâches à accomplir, les niveaux de rémunération, les avantages sociaux, la sécurité et la santé au travail, la formation et le développement professionnel, ainsi que les relations entre collègues et avec la direction.

Les conditions de travail sont régies par des lois et des réglementations dans de nombreux pays, et des organisations telles que l'Organisation internationale du travail (OIT) ont développé des normes internationales pour promouvoir des conditions de travail décentes et équitables.

Les conditions de travail peuvent être définies comme un ensemble d'éléments qui influencent sur la productivité de l'entreprise et le bien être des ouvriers.

Le terme « les conditions de travail » qui est parfois confisqué par l'ergonomie, recouvre un contenu plus ou moins large selon les acceptions proposées par différents auteurs. Ministère du Travail (- <https://travail-emploi.gouv.fr/emploi/conditions-de-travail/article/les-conditions-de-travail-quoi-ca-sert>)

Pour J Le plat, les conditions de travail résument l'ensemble des facteurs, à l'exclusion des caractéristiques des travailleurs, qui peuvent influencer des conduites au travail, ces facteurs représentent donc l'ensemble des caractéristiques internes et externes dans lequel s'inscrit le travail, ils sont multiples et interdépendants

Selon H-SAVALLE :

La définition des conditions de travail contient trois éléments en interaction :

- ❖ Les conditions intrinsèques du travail directement liées aux structures et aux processus mis en œuvre dans la réalisation d'un travail particulier.
- ❖ Les conditions extrinsèques du travail associées aux dispositifs statutaires entourant la relation du salarié à son travail.
- ❖ L'environnement global du travail. (CITEAU. J-P, 2002, P 168).

3. Les types des conditions du travail :

Les conditions de travail peuvent varier considérablement d'un emploi à l'autre, mais voici quelques-uns des types les plus courants :

1. **Les horaires de travail** : Les horaires de travail peuvent être réguliers ou irréguliers, et peuvent inclure des heures supplémentaires ou des quarts de travail. Les horaires peuvent également être flexibles ou rigides, selon les besoins de l'entreprise.

2. **Les salaires et les avantages** : Les salaires peuvent être basés sur un taux horaire, un salaire annuel ou un système de commission. Les avantages peuvent inclure des soins de santé, une assurance-vie, une assurance-invalidité, des vacances et des jours de congé payés.

3. **La sécurité et les conditions de travail** : Les travailleurs ont le droit de travailler dans un environnement sûr et sain. Cela peut inclure la sécurité physique, comme la prévention des blessures, ainsi que la sécurité émotionnelle, comme la prévention du harcèlement et de la discrimination.

4. **La charge de travail** : Les employés peuvent être confrontés à une charge de travail excessive, qui peut entraîner un stress et une fatigue supplémentaires. Les employeurs doivent veiller à ce que la charge de travail soit raisonnable et gérable pour les employés.

5. **Les opportunités de formation et de développement** : Les travailleurs ont le droit de recevoir une formation et des opportunités de développement professionnel. Les employeurs peuvent offrir des programmes de formation et de développement pour aider les employés à acquérir de nouvelles compétences et à se développer professionnellement.

Ces niveaux de contraintes sont mesurés à l'aide d'un indicateur de pénibilité physique. Parmi les séquelles de contraintes physiques, il est souvent fait état des troubles musculosquelettiques à l'origine d'un vieillissement prématuré. (DI VERREZ. J, 1979, P 120).

4. Les théories relatives aux conditions de travail :

Il existe plusieurs théories relatives aux conditions de travail qui ont été développées au fil des ans. Voici quelques-unes des plus connues :

1. **La théorie de l'équité** : Cette théorie soutient que les employés évaluent leur travail en fonction de la récompense qu'ils reçoivent par rapport à la récompense que leurs collègues reçoivent pour un travail similaire. Si un employé estime que la récompense qu'il reçoit est inférieure à celle de ses collègues, il peut devenir insatisfait et chercher à quitter son emploi.

2. La théorie de l'expectation : Cette théorie stipule que les employés sont motivés lorsqu'ils croient qu'ils peuvent atteindre un objectif et que leur performance sera récompensée. Les employeurs peuvent utiliser cette théorie pour motiver les employés en leur donnant des objectifs clairs et en leur offrant des récompenses pour leur performance.

3. La théorie de l'hygiène : Cette théorie suggère que certains facteurs, tels que la rémunération, les conditions de travail et la sécurité de l'emploi, sont nécessaires pour maintenir la satisfaction des employés, mais ne suffisent pas à les motiver. Les employeurs doivent également offrir des facteurs de motivation, tels que des opportunités d'avancement et de développement personnel.

4. La théorie de la charge mentale : Cette théorie soutient que les employés sont moins performants lorsque la charge mentale de leur travail est élevée. Les employeurs peuvent réduire la charge mentale en fournissant des formations, des outils informatiques efficaces et en organisant le travail de manière efficace.

La théorie classique :

La théorie classique est caractérisée par une approche analytique, empirique et normative de l'organisation de l'entreprise (AIM, R, 2006, P 17). Les auteurs de la théorie classique ont en commun la volonté d'énoncer les règles rationnelles et générales de conduite des organisations. Les éléments de réponse qu'ils ont apportés font toujours référence dans la pratique quotidienne de plusieurs organisations (domaine de l'organisation du travail et bureaucratique ou des principes de l'administration (FILLEAU, M-G & MARQUESRIPOULL, C, 1999, P 44). C'est pourquoi, il est important aujourd'hui de revenir aux principes de la théorie classique dans toute tentative d'étude et d'analyse de l'organisation.

L'organisation scientifique de travail est née par les expériences de Winslow Taylor la fin de XIX e siècle, il a démontré que l'on pouvait accroître l'efficacité du travail des salariés et ses méthodes ont abouti à la parcellisation des tâches ou à la spécialisation, cette dernière a permis d'exploiter au maximum les capacités des salariés.

(PERETTI. JM, 2003- 2004, P 4).

- Frédéric Winslow Taylor (1856-1915) : (OST)

Né dans une famille aisée, son père était avocat à Philadelphie. Il appartenait à l'église des Quakers qui avaient des traditions très rigoureuses de travail, de discipline et d'économie (BOYER, L & EQUILBEY, N, 2003, P 42).

Taylor est un autodidacte, de santé fragile, il apprend la mécanique sur le tas et obtient son diplôme d'ingénieur en mécanique en étudiant le soir. En Chapitre II : les conditions de travail 22 1884, il est nommé ingénieur en chef à la Medvale Steel Company et conçoit un nouvel atelier d'usinage.

En 1890, Taylor devient directeur de la Manufacturing investment, une usine à pâte à papier, avant de se consacrer à partir de 1893 au conseil en organisation industrielle (AIM, R, 2006, P 27).

Il a d'abord exprimé ses vues, en 1903, dans shop management et en 1911, il publie son célèbre ouvrage the principles of scientific Management. Son projet repose sur l'idée que le principal objectif des gestionnaires est d'assurer le maximum de prospérité aussi bien pour l'employeur que pour l'employé.

Selon Taylor, le maximum de prospérité réside pour l'employeur dans le développement de l'ensemble des parties de l'entreprise et de sa rentabilité générale et pour l'employé, dans la possibilité d'exploiter ses capacités individuelles et de se procurer un salaire décent. Les patrons désirent garder des coûts de production bas et les employés recevoir des salaires élevés. Pour Taylor, ces projets ne sont pas incompatibles à condition bien sûr que l'on s'organise pour atteindre ces deux objectifs. L'organisation scientifique du travail (OST) est la solution qu'il propose (ROULEAU, L, 2007, P 29).

Autrement dit, à travers son œuvre, Taylor a recherché les conditions de compatibilité entre dirigeants et exécutants pour une plus grande prospérité et une paix sociale durable. L'apport considérable de Taylor est d'avoir associé la science à l'industrie et d'avoir codifié le monde de la production industrielle en ne laissant plus de place au hasard ni à l'appréciation personnelle des ouvriers (AIM, R, 2006, P 29). Selon Taylor, si on est en mesure de maîtriser un certain nombre de techniques et de règles sur les problèmes de l'administration du personnel (le contrôle, la division du travail, etc.), la majorité des difficultés rencontrées par l'administration du personnel seront résolues (PLANE, J-M, 2003, P 11).

Cela suppose une organisation scientifique du travail débouchant sur une étude scientifique du travail (OST). Ainsi, patrons et ouvriers vont joindre leurs efforts pour augmenter l'importance de la valeur ajoutée (PLANE, J-M, 2003, P 11).

5. Les quatre principes de la direction scientifique du travail :

La division verticale du travail : il s'agit de mettre la bonne personne à la bonne place, et ce, en séparant le travail intellectuel de conception des ingénieurs « bureau des méthodes », qui organisent la production et attribuent pour chacune des tâches une durée standard, du travail

d'exécution des ouvriers, qui doivent appliquer des consignes spécifiées. Cette division implique une division sociale entre les ingénieurs « les cols blancs » et les ouvriers « les cols bleus ». Le travail est codifié par des instructions qu'on donne aux ouvriers.

➤ **Le salaire au rendement** : Taylor constate la flânerie systématique qui conduit les meilleurs ouvriers à ralentir leur vitesse d'exécution au niveau des moins productifs en raison d'une rétribution journalière identique. Pour lutter contre ça, il préconise un système de salaire différentiel. Ainsi, on attribue à une tâche donnée un temps d'exécution (temps opératoires optimaux). Le chronométrage déterminera alors la rémunération par rapport au temps de référence.

Ce système fondé sur des primes de productivité au travail développe la motivation au travail des ouvriers. Taylor souhaite donc également introduire le salaire à la pièce.

➤ **La division horizontale du travail** : ce principe est fondé sur la parcellisation des tâches. On divise le travail en tâches élémentaires, en gestes élémentaires, on supprime les gestes inutiles et on introduit le chronométrage pour connaître la durée optimum de chaque tâche d'exécution pour ainsi obtenir la meilleure méthode « one best way ».

➤ **Un système de contrôle au travail** : pour lutter contre le gaspillage, on optimisera le temps consacré au travail en procédant à une analyse détaillée des gestes au travail des ouvriers. Taylor met en place une organisation représentée par des contremaitres chargés de réaliser des contrôles. L'efficacité passant par la spécialisation des tâches : un subordonné dépendra de plusieurs chefs, en fonction du problème posé. Il n'y a donc pas d'unicité de commandement mais une multiplicité de lignes hiérarchiques. L'ouvrier aura autant de chefs spécialisés qu'il y a de fonctions différentes nécessaires à l'exécution de son travail. Il s'agit en effet d'une organisation de type (hiérarchie linéaire et fonctionnelle).

Taylor a le mérite d'être le premier à avoir cherché à concevoir, à travers l'étude scientifique du travail humain dans les organisations, un modèle d'organisation visant l'amélioration de la gestion de la production en vue de l'augmentation de la productivité. Il fut le premier théoricien à avoir mis en place une méthode opérationnelle visant à accroître d'une manière significative la production dans les organisations (**PLANE, J-M, 2003, P 12**).

En effet, Taylor préconise un modèle rationnel puisque l'autorité s'exerce au travers de la science au travail. Aussi, Taylor a cherché la compatibilité d'intérêts entre l'entreprise et les

salariés, ce qui fait qu'il est qualifié d'humaniste à la recherche d'une paix sociale durable. Toutefois, beaucoup de critiques ont été adressées au modèle taylorien sur la scientificité de sa méthode (analyse des gestes et chronométrage).

On a aussi reproché à Taylor de déshumaniser le travail d'exécution et de transformer l'ouvrier en une machine au service d'une machine.

Henri Fayol (1841- 1925) : Ingénieur français, diplômé de l'école des Mines de Saint- Etienne, Fayol est considéré comme le premier théoricien à s'être préoccupé de l'administration des entreprises et des problèmes de commandement. En ce sens, sa pensée est complémentaire à celle de Taylor puisqu'il analyse la nature de la fonction de direction dans l'entreprise.

Les tâches administratives se résume selon Fayol à cinq infinitifs « p o c c c » :

- **Prévoir et planifier** : consiste à fixer des objectifs et à déterminer les actions permettant de les atteindre, concrétiser.
- **Organiser** : consiste à mettre en place les moyens indispensables au fonctionnement de l'entreprise.
- **Commander** : gérer les hommes, donner les ordres et les directives.
- **Coordonner** : harmoniser l'ensemble des actions de l'entreprise pour garantir la cohérence et l'efficacité.
- **Contrôler** : vérifier si tout se passe conformément au programme adopté et aux principes admis.

La finalité de ses travaux est de montrer qu'un dirigeant peut obtenir les meilleures performances de son personnel par ses qualités de commandement des hommes et d'administration des choses.

Dans cet aspect, il a formulé 14 principes susceptibles de s'adapter aux conditions de l'entreprise :

- 1. La division du travail** : ce principe implique également une forte spécialisation des travailleurs dans une seule tâche pour pouvoir augmenter sa production et gagner de temps.
- 2. L'unité de commandement** : chaque employé doit avoir qu'un seul chef et il ne peut donc pas exister de dualité de commandement.

3. Le principe d'autorité et de responsabilité : l'autorité est envisagée par l'auteur comme étant à la fois statutaire et personnelle, accompagnée des responsabilités correspondantes.

4. Le principe de discipline : correspond à l'obéissance, l'assiduité et le respect des conventions établies entre l'entreprise et ses salariés.

5. L'unité de direction : un seul projet commun pour un ensemble d'opérations poursuit un seul but.

6. Subordination de l'intérêt particulier à l'intérêt général : c'est placer l'intérêt de l'employé après celui de l'organisation.

7. L'autorité de la hiérarchie : chaque personne doit connaître sa position hiérarchique pour pouvoir bien exécuter les ordres.

8. La clarté de la hiérarchie : il s'agit du principe d'administration hiérarchique.

9. La décentralisation du pouvoir : conserve un maximum d'autorité et le partage ou transformation de pouvoir.

10. La prise d'initiatives : dans la conception et l'exécution du plan.

11. Le sens de l'esprit de corps : c'est l'union du personnel.

12. Un système de rémunération équitable : la rétribution doit être équitable et encourager la création de valeur économique.

13. L'équité : la manière dont sont gérés les salariés doit susciter un sentiment de justice sociale.

14. La stabilité de personnel : les salariés des entreprises prospèrent et doivent être stables, car l'instabilité du personnel est envisagée comme la conséquence de dysfonctionnements sociaux ; elle est considérée comme une source de non performance. (PLANE, J-M, 2003, P 26-28).

La théorie de l'homme social (l'école des relations humaines) :

La théorie de l'homme social, également connue sous le nom d'école des relations humaines, est une approche en sciences sociales qui met l'accent sur l'importance des relations et des interactions sociales dans la compréhension du comportement humain. Cette théorie a émergé dans les années 1930 et 1940, en réponse aux théories du comportement organisationnel qui étaient centrées sur la productivité et l'efficacité plutôt que sur le bien-être des travailleurs.

Les théoriciens de l'école des relations humaines, tels que Elton Mayo, Fritz Roethlisberger et William J. Dickson, ont mené des études sur les conditions de travail dans des usines et des entreprises pour comprendre comment les relations sociales influençaient la productivité et la satisfaction des travailleurs. Leurs études ont montré que des facteurs tels que la communication, la coopération, le soutien social et la participation des travailleurs étaient essentiels pour améliorer les résultats de l'entreprise.

Les théoriciens de l'école des relations humaines ont également mis en évidence l'importance de la motivation intrinsèque et de la satisfaction au travail pour améliorer la productivité. Ils ont souligné que les travailleurs avaient besoin de se sentir valorisés et reconnus pour leur travail, et que cela pouvait être atteint grâce à des relations de travail positives et à un environnement de travail favorable.

Cette théorie a eu un impact important sur la façon dont les organisations et les entreprises sont gérées, en mettant l'accent sur la communication, la collaboration et la participation des travailleurs. Elle a également influencé la façon dont les psychologues et les sociologues étudient le comportement humain dans un contexte social.

(Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1939). *Management and the worker*. Harvard University Press.)

6. Les quatre principaux champs des conditions de travail :

- **Du travail lui-même :** cela inclut l'environnement de travail, la sécurité, l'équipement, la température, le bruit, l'éclairage et la propreté. Cette rubrique Inclut les charges, les efforts physiques, sécurité ainsi on retrouve le contenu psychosocial ; c'est l'implantation et la conception du poste de travail qui peuvent avoir des conséquences négatives sur le salarié et donc sur sa productivité.
- **De l'environnement du travail :** On retrouve dans cette rubrique tout ce qui a trait aux règles relatives à l'organisation et la gestion de l'entreprise, l'adaptation des salariés à leur poste, les consignes et règlement, la charge du travail... qui peuvent devenir des contraintes trop pesantes et stressantes pour le salarié.
- **De l'insertion de l'entreprise dans l'environnement local :** C'est les facteurs sociaux qui dépendent des relations de travail.

- **Du contexte global :** Dans cette rubrique on retrouve la situation d'emploi ainsi la considération en effet, il résulte des situations professionnelles qui engendrent des répercussions sur la santé psychologique des salariés et ça tout en leur donnant la considération qu'ils méritent. (Céteau. J-P, 2002, P 169.)

Les champs des conditions de travail font référence aux différents aspects qui définissent l'environnement et les conditions dans lesquelles les employés exercent leur travail. Ces champs peuvent inclure :

- **La rémunération :** Le salaire ou la rémunération que reçoit un employé pour son travail.
- **Les horaires de travail :** Les heures et les jours pendant lesquels un employé doit travailler.
- **La sécurité au travail :** Les mesures de sécurité mises en place pour protéger les employés contre les accidents du travail et les maladies professionnelles.
- **Les congés :** Les jours de congé accordés aux employés pour se reposer, se détendre ou prendre soin de leur famille.
- **Les avantages sociaux :** Les avantages supplémentaires tels que l'assurance maladie, l'assurance-vie et la retraite.
- **Les relations de travail :** Les relations entre les employés et les employeurs, ainsi que les politiques et les procédures en place pour régler les conflits.
- **Les opportunités de carrière :** Les possibilités pour les employés de progresser dans leur carrière au sein de l'entreprise.
- **La culture d'entreprise :** La culture, les valeurs et les normes de l'entreprise qui influencent l'environnement de travail.
- **L'équilibre travail-vie personnelle :** La flexibilité offerte aux employés pour équilibrer leur vie professionnelle et leur vie personnelle.

7. La nouvelle discipline l'ergonomie :

7.1. Définition de l'ergonomie :

L'ergonomie est la science qui étudie les interactions entre les humains et les systèmes, les équipements et les environnements dans lesquels ils travaillent ou évoluent, dans le but d'améliorer la sécurité, le confort, la performance et la satisfaction des utilisateurs.

Une définition plus formelle est la suivante : "L'ergonomie vise à optimiser la compréhension et l'adéquation entre les interactions humaines, les tâches, les équipements et l'environnement, en intégrant les principes de conception centrée sur l'utilisateur, afin de promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être des utilisateurs, tout en améliorant les performances et la qualité des résultats."

L'ergonomie est multidisciplinaire du travail humain, pour remédier à : l'inadaptation industrielle, limiter les atteintes à la santé physique ou mentale et réduire la fatigue professionnelle. (GRAWITZ. M, 1999, P 56).

Les ergonomes contribuent à la conception et à l'évaluation des tâches, du travail, des produits, des environnements et du système en vue de les rendre compatibles avec les besoins, les compétences et les limites des personnes.

Pour se faire, les ergonomes praticiens doivent posséder une large compréhension des champs de la discipline. Car l'ergonomie, préconise une approche globale dans laquelle les facteurs physiques, cognitifs, sociaux, organisationnels et même environnementaux (et autres facteurs pertinents) sont pris en compte.

Il est fréquent que les ergonomes œuvrent dans des secteurs économiques ou des domaines particuliers. Mais ces domaines ne sont pas mutuellement exclusifs et ils changent constamment : de nouveaux secteurs émergent, d'autres s'ouvrent vers de nouvelles perspectives...etc.

(<https://www.efficience-ergonomie.com/definition-de-lergonomie>)

Les types de l'ergonomie :

A. Ergonomie de correction : Il s'agit des corrections qui trouvent lieu dans des situations de travail, suite à des enquêtes ou des réorganisations. Elle tente de répondre directement à des anomalies se traduisant le plus souvent soit par :

- Une atteinte au confort de travail, à la santé et la sécurité des salariés
- Soit à un problème de production en qualité ou en quantité.

B. Ergonomie de conception :

Appelée aussi Ergonomie de projet ou d'organisation. Elle intervient très précisément en amont des situations de travail. Il s'agit-il d'un temps précieux pour projeter la place de l'homme au travail.

Le système futur cherche à se poser les bonnes questions et trouver les meilleurs rapports coût-efficacité.

Un des versants de l'ergonomie de conception concerne l'aménagement de nouveaux espaces de travail ou d'ateliers : l'expérience tirée de l'existence permet de faire des choix judicieux applicables aux nouvelles installations. (**PIERRE .C, ROUREMARIOTTI. M-C, 2002, P 596**).

Tableau N° 01 : présentant différents types d'ergonomie :

Types d'ergonomie	Description
Ergonomie physique	Concerne l'adaptation de l'environnement de travail aux capacités physiques des individus, notamment en termes de posture, de mouvement et d'effort physique. Cela inclut la disposition du mobilier, l'ergonomie des outils et des équipements, ainsi que la prévention des troubles musculosquelettiques.
Ergonomie cognitive	Se concentre sur la manière dont les individus perçoivent, traitent et interprètent l'information dans leur environnement de travail. Cela comprend l'organisation des tâches, la conception des interfaces utilisateur, la charge mentale, la prise de décision et l'apprentissage. L'objectif est d'optimiser les processus cognitifs et de réduire les erreurs humaines.
Ergonomie organisationnelle	Implique l'analyse et l'optimisation des structures, des processus et des politiques de travail au sein d'une organisation. Cela englobe la répartition des tâches, la communication, la coordination, la gestion du temps, la satisfaction au travail, la conciliation travail-vie personnelle et l'amélioration de la productivité.
Ergonomie de l'environnement	Vise à adapter l'environnement physique dans lequel les individus évoluent, qu'il s'agisse de l'espace de travail, des conditions lumineuses, de la qualité de l'air, du bruit, de la température, etc. L'objectif est de créer un environnement sûr, confortable et favorable à la santé et au bien-être des travailleurs.

Ergonomie sociale	Se concentre sur les interactions sociales et les aspects humains au sein d'un système de travail. Cela comprend les relations entre collègues, la communication, la coopération, le leadership, la culture organisationnelle, la satisfaction au travail et la motivation des employés. L'objectif est de promouvoir des relations positives et une atmosphère de travail saine.
--------------------------	---

7.2. Les domaines de l'ergonomie :

L'ergonomie est le domaine scientifique qui étudie la relation entre l'homme et son environnement de travail, dans le but de concevoir des outils, des machines, des systèmes et des environnements de travail qui favorisent la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs, ainsi que leur efficacité et leur productivité.

Il existe plusieurs domaines de l'ergonomie, dont voici les principaux :

1. Ergonomie physique : il s'agit de l'étude des mouvements, des postures, des efforts physiques, de la charge de travail et de tout ce qui a trait aux aspects physiques du travail.
2. Ergonomie cognitive : elle se concentre sur les aspects mentaux du travail, tels que la perception, l'attention, la mémoire, la prise de décision, la résolution de problèmes et l'interaction avec les systèmes informatiques.
3. Ergonomie organisationnelle : cette branche de l'ergonomie se concentre sur l'analyse des organisations et des systèmes de travail, ainsi que sur la planification et la conception de l'environnement de travail.
4. Ergonomie environnementale : elle étudie les aspects environnementaux du travail, tels que la qualité de l'air, l'éclairage, la température, le bruit et les vibrations, afin de garantir un environnement de travail sain et sûr pour les travailleurs.
5. Ergonomie sociale : il s'agit de l'étude des interactions sociales entre les travailleurs, les relations de pouvoir, la communication, les conflits et les normes de comportement au travail.

8. Les conditions d'ambiance physique de travail :

Les conditions d'ambiance physique de travail se réfèrent à l'environnement physique dans lequel les travailleurs exercent leurs activités. Cela peut inclure des facteurs tels que la

température, l'humidité, l'éclairage, le bruit, les vibrations, la qualité de l'air et les rayonnements.

Il est important de maintenir des conditions de travail sûres et confortables pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs. Les employeurs doivent se conformer aux normes et réglementations de santé et de sécurité en vigueur pour garantir un environnement de travail sûr et sain.

- **Les conditions d'ambiance sonore** : concerne l'exposition des travailleurs aux bruits, aux perceptions des signaux auditifs...
- **Les conditions d'ambiance thermique** : Quand le travailleur est exposé au froid, chaleur et aux courants d'air.
- **Les conditions d'ambiance visuelle** : Cette dernière est l'une des conditions essentielles d'un travail efficace, qui est la possibilité de voir l'extérieur et d'avoir la lumière naturelle. En plus, on peut parler aussi des conditions d'hygiène atmosphériques (qualité de l'air), le rayonnement (exposition ou onde), l'état de salle, l'état général de l'espace de travail, l'électricité statique et les odeurs. (CITEAU.J-M, 1997, P 207).

9. L'organisation de travail et ses nouvelles formes :

L'organisation du travail est en constante évolution, notamment en raison de l'impact de la technologie, des changements démographiques et de l'évolution des attentes des travailleurs. Certaines des nouvelles formes d'organisation du travail les plus courantes comprennent :

1-Le travail à distance : grâce aux technologies de communication, de nombreux travailleurs peuvent désormais effectuer leur travail à distance, sans avoir besoin de se rendre dans un bureau physique. Cette forme d'organisation du travail permet aux travailleurs de travailler de manière plus flexible et de mieux concilier leur vie professionnelle et personnelle.

2-L'organisation du travail en équipes : de nombreuses entreprises ont adopté une structure d'équipe, où les travailleurs sont répartis en groupes pour travailler sur des projets spécifiques. Cette approche favorise la collaboration et permet aux travailleurs de partager leurs connaissances et leurs compétences.

3-Le travail en freelance : de plus en plus de travailleurs optent pour le travail en freelance, où ils travaillent pour plusieurs clients différents plutôt que de travailler pour une

seule entreprise. Cette forme d'organisation du travail offre une plus grande flexibilité et permet aux travailleurs de gérer leur propre charge de travail.

4-Le travail à temps partiel : de nombreux travailleurs optent pour le travail à temps partiel plutôt que pour un emploi à temps plein. Cette forme d'organisation du travail permet aux travailleurs de concilier leur travail avec d'autres engagements, tels que la garde d'enfants ou les études.

5-L'auto-gestion : certaines entreprises ont adopté une approche d'auto-gestion, où les travailleurs sont responsables de leur propre travail et où les décisions sont prises de manière collaborative. Cette forme d'organisation du travail favorise l'autonomie et la responsabilisation des travailleurs.

Dans l'ensemble, les nouvelles formes d'organisation du travail sont conçues pour offrir une plus grande flexibilité et une plus grande autonomie aux travailleurs, tout en favorisant la collaboration et la productivité. Les entreprises qui adoptent ces nouvelles formes d'organisation du travail peuvent bénéficier d'une main-d'œuvre plus engagée et plus productive.

10.La sécurité au travail :

La sécurité au travail est un sujet important qui concerne toutes les entreprises et organisations, quels que soient leur taille et leur domaine d'activité. Il s'agit de mettre en place des mesures visant à prévenir les accidents et les maladies professionnelles, à réduire les risques liés aux tâches et aux équipements, ainsi qu'à former les travailleurs aux bonnes pratiques de sécurité.

La sécurité au travail signifie l'absence de tout danger au moment du travail et pendant le trajet du domaine au lieu de travail (**MOUTON. J-P, CHABOUD. J, 2003, P 8**).

Une législation protectrice est mise en place. Elle s'est renforcée depuis le XXXème siècle. Le chef d'entreprise est le premier responsable et est obligé d'instaurer et d'appliquer les règles de protection car il constitue une première incitation à une politique active de prévention. (**Peretti, J.M, 2006, P 435**).

De plus, l'entreprise est tenue de présenter chaque année « le programme des actions relatives à l'hygiène et à la sécurité pour l'année à venir » au comité d'entreprise qui l'examine. Ce qui se fait à l'aide d'une méthode actualisée pour analyser des données, permettant ainsi aux entreprises de faire une meilleure prévention et de lutter contre les accidents de travail.

Quant à l'employeur, il doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs de l'établissement sur la base d'une évaluation des risques existants dans son entreprise, en mettant en œuvre des mesures appropriées, découlent des principes généraux de prévention suivants :

- Adapter le travail à l'homme
- Combattre les risques à la source
- Tenir compte de l'état de l'évolution de la technique
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux.
- Planifiez la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants.
- Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.
- Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

De ce qui précède, le management de sécurité et de la santé au travail devient un enjeu majeur des politiques RH pour deux raisons :

La première raison est liée aux exigences croissantes des parties prenantes vis-à-vis de l'entreprise. L'enjeu de la personne en tant que salarié, sa protection des risques, son confort et son bien-être doivent être prises en compte.

La deuxième raison est liée aux enjeux financiers. En effet, des coûts sont induits par des mauvaises conditions de travail, de santé et sécurité.

(Site officiel de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) : <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--fr/index.htm>)

11.L'importance de l'amélioration des conditions de travail :

L'amélioration des conditions de travail est essentielle pour assurer la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs. De plus, cela peut également avoir un impact positif sur la productivité, la qualité du travail et la satisfaction des employés.

1. L'Organisation internationale du travail (OIT) souligne l'importance de promouvoir un travail décent pour tous, qui inclut des conditions de travail justes, sûres et saines. L'OIT

estime que des conditions de travail adéquates sont essentielles pour atteindre des résultats économiques durables, ainsi que pour protéger les droits des travailleurs.

2. Une étude menée par la Harvard Business Review a révélé que des conditions de travail améliorées peuvent conduire à une augmentation de la productivité et de la rentabilité pour les entreprises. L'étude a montré que les travailleurs ayant de bonnes conditions de travail étaient plus engagés, plus motivés et plus satisfaits de leur travail, ce qui peut conduire à une augmentation de la productivité.
3. Une étude de l'Institut de recherche économique et sociale (IRES) a montré que des conditions de travail améliorées peuvent conduire à une réduction de l'absentéisme et des accidents du travail. Cette étude a montré que des conditions de travail inadéquates peuvent entraîner une augmentation de l'absentéisme et des accidents du travail, ce qui peut avoir un impact négatif sur la productivité et la rentabilité des entreprises.

La survie de l'entreprise et sa bonne santé économique dépendent essentiellement de trois facteurs : son aptitude de bonne gestion, sa compétence dans son domaine d'activité et sa capacité à créer et entretenir un bon climat social. Il est inutile que l'entreprise soit compétente dans les deux premiers cas, si elle ne prend pas en Considération le troisième cas l'entreprise doit offrir des conditions de travail acceptables au mieux attrayantes pour ses salariés. (PIGANIOL. C, 1980, P 11).

12. Les différents organismes participant à l'amélioration des conditions de travail :

Il existe plusieurs organismes qui participent à l'amélioration des conditions de travail dans le monde. Voici quelques exemples :

1. **L'Organisation internationale du travail (OIT) :** C'est une agence spécialisée des Nations unies qui a pour objectif de promouvoir le travail décent et les conditions de travail décentes dans le monde entier. L'OIT élabore des normes internationales du travail et fournit des conseils aux gouvernements, aux employeurs et aux travailleurs sur la manière de promouvoir de meilleures conditions de travail.
2. **Les syndicats :** Les syndicats sont des organisations de travailleurs qui représentent les intérêts des travailleurs auprès des employeurs et des gouvernements. Ils négocient des accords collectifs pour améliorer les salaires, les avantages sociaux et les conditions de travail pour les travailleurs.

3. **Les gouvernements** : Les gouvernements jouent un rôle important dans la réglementation des conditions de travail. Ils peuvent établir des lois et des réglementations qui protègent les travailleurs contre la discrimination, l'exploitation et les conditions de travail dangereuses.
 4. **Les organisations non gouvernementales (ONG)** : Les ONG travaillent souvent avec les travailleurs, les syndicats et les gouvernements pour améliorer les conditions de travail. Elles peuvent fournir une assistance technique, des formations et des conseils pour aider les travailleurs à se défendre.
 5. **Les organisations professionnelles** : Les organisations professionnelles représentent les intérêts des travailleurs dans des professions spécifiques. Elles peuvent travailler avec les employeurs pour élaborer des normes et des codes de conduite qui garantissent des conditions de travail justes et équitables pour les travailleurs de ces professions.
 6. **Comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail (CHSCT)** : Cette organisation représentative du personnel est obligatoirement dans tous les établissements à partir de 50 salariés, le CHSCT a pour but de contribuer à la protection des travailleurs en matière d'hygiène et de sécurité ainsi il participe à l'amélioration des conditions de travail. Au-delà, le rôle de CHSCT est dévolu aux délégués du personnel dans les sociétés. (www.droit-travail-france.fr/entreprise) comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).
- 7- **Inspection de travail** : Les inspecteurs du travail sont chargés de veiller à l'application des dispositions du code du travail et des lois et règlements non codifiés relatifs au régime du travail, ainsi qu'à celles
- 8- **La médecine du travail** : Selon l'ordonnance n°06-03 du 19 Joumada Ethania 1427 correspondant au 15 juillet 2006 :
- Les travailleurs jouissent des droits fondamentaux suivants :
 - Exercice du droit syndical ;
 - Négociation collective ;
 - Participation dans l'organisme employeur ;
 - Sécurité sociale et retraite ;
 - Hygiène, sécurité et médecine du travail ;
 - Repos ;

- Participation à la prévention et au règlement des conflits de travail ;
- Recours à la grève. (<https://www.joradp.dz/>).

La médecine du travail traite de tous les aspects de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail l'accent étant mis en particulier sur la prévention primaire des risques. Les déterminants de la santé des travailleurs sont multiples, et comprennent les facteurs de risque sur le lieu de travail qui peuvent être la cause de cancers, d'accidents, d'affections de l'appareil locomoteur, de maladies de l'appareil circulatoire, de troubles liés au stress et de maladies transmissibles et autres.

Également appelée santé au travail, est une spécialité médicale qui vise à prévenir les risques professionnels et à protéger la santé des travailleurs. Son objectif est d'assurer la santé physique et mentale des travailleurs dans leur environnement professionnel.

Le médecin du travail est le professionnel de santé chargé d'assurer le suivi médical des salariés, de prévenir les risques professionnels et d'accompagner les entreprises dans la mise en place de mesures de prévention adaptées. Il intervient notamment dans la surveillance de l'état de santé des travailleurs, la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, la mise en place de mesures d'ergonomie et de sécurité au travail, la formation à la prévention des risques professionnels, etc. (ALIS. D, et al, 2010, P 102)

Conclusion :

En conclusion, ce chapitre a permis d'explorer en détail les conditions de travail et leur impact sur les travailleurs. Les conditions de travail jouent un rôle crucial dans le bien-être des employés, leur productivité et leur satisfaction au travail. Il est évident que des conditions de travail optimales sont essentielles pour favoriser un environnement sain et propice à la réussite professionnelle.

Nous avons constaté que certaines conditions de travail peuvent être préjudiciables à la santé physique et mentale des travailleurs, telles que les horaires de travail excessifs, la charge de travail élevée, le manque de soutien social et la violence au travail. Ces facteurs peuvent entraîner des conséquences néfastes telles que le stress, l'épuisement professionnel et les problèmes de santé.

D'un autre côté, des conditions de travail favorables peuvent avoir des effets positifs sur les employés. Des horaires de travail flexibles, un équilibre entre vie professionnelle et vie privée, un environnement de travail sûr, des opportunités de développement professionnel et une reconnaissance adéquate sont autant de facteurs qui peuvent contribuer à l'épanouissement des travailleurs.

Il est donc essentiel pour les employeurs de reconnaître l'importance des conditions de travail et de mettre en place des politiques et des pratiques visant à les améliorer. Cela peut inclure la mise en place de programmes de bien-être des employés, l'élaboration de politiques de santé et de sécurité au travail rigoureuses, et la promotion d'une culture d'entreprise qui valorise le bien-être des employés.

En fin de compte, il est primordial de prendre en compte les conditions de travail dans la gestion des ressources humaines. Les travailleurs heureux et épanouis sont plus motivés, plus productifs et plus engagés dans leur travail, ce qui peut bénéficier à l'entreprise dans son ensemble. Investir dans des conditions de travail optimales est donc une stratégie gagnante à la fois pour les employés et pour les employeurs.

Chapitre III :
La performance des
Salariés

Préambule :

Dans ce chapitre, nous allons présenter successivement les explications, origine et évolution, les fondements, définitions et les différents types de la performance. Il s'agit aussi d'énumérer les principales dimensions de la performance des salariés et enfin de citer quelques notions du contenu de la performance.

La performance distingue l'évolution où le processus de sa généralisation comme inquiétude commune au niveau des organisations.

A cet effet, la performance est au cœur des préoccupations de plusieurs entreprises, ces dernières réfléchies de jour en jour à être performante.

La notion performance correspond au niveau d'accomplissement des objectifs ou des résultats poursuivis et plus spacieusement, à la création de valeur, dans le monde de l'organisation cette création ou ce bénéfice est souvent associé à l'accroissement du profit et du chiffre d'affaire quelle que soit la taille et la structure de l'organisation, et pour cela le gestionnaire doit se doter de moyens pertinents et adéquats dans l'ultime tendance de choisir l'efficacité de son activité et ainsi de maintenir la pérennité de l'entreprise. A noter une entreprise performante doit être efficace et efficiente, en outre la mesure de la performance prend une importance centrale auprès des chercheurs.

1. Généralités sur la performance

Le concept de la performance de l'entreprise se définit par la capacité à accéder des objectifs fixés préalablement, formulés en termes d'efficacité du développement, de qualité de service ou d'efficacité de la gestion, et aussi un terme complexe à cerner. Il n'y a pas une définition universelle de la performance, elle peut être définie de différentes façons :

En effet, au niveau de notre section nous allons présenter la diversité des regards possibles sur la notion performance tel que sa définition, sa typologie, ses dimensions, composants, formes, indicateurs et enfin on termine par ses objectifs.

1.1. Origine et évolution du concept de La performance :

L'origine du mot performance remonte au milieu du 19^{ème} siècle dans la langue française. A cette époque, il désignait à la fois les résultats obtenus par un cheval de course et le succès remporté dans une course. Puis, il désigna les résultats et l'exploit sportif d'un athlète.

Son sens évolua au cours du 20ème siècle. Il indiquait de manière chiffrée les possibilités d'une machine et désignait par extension un rendement exceptionnel. Ainsi, la performance dans sa définition française est le résultat d'une action, voir le succès ou l'exploit. Contrairement à son sens français, la performance en anglais « contient à la fois l'action, son résultat et éventuellement son exceptionnel succès. (BOURGUIGNON A., *Peut-on définir la performance ? In Revue Française de Comptabilité, juillet- août, 1995, p.62.*)

Théoriquement, la contribution du climat social à la performance repose sur l'hypothèse selon laquelle un climat social favorable favorise l'engagement et l'implication des employés dans leur travail ce qui augmente la capacité de l'organisation à répondre aux attentes de ses clients enterrâmes de qualité de produits, de services, de communication avec ses différents partenaires externes et de maintien d'une image positive sur le marché et inversement, la dégradation du climat social entraîne des coûts importants liés au mécontentement des employés qui se manifeste par des comportements individuels tels que la baisse de productivité dans l'exercice du travail, par des taux d'absentéisme et de turn-over élevés, ou par des actions collectives et des conflits sociaux qui peuvent se solder par des grèves et des crises sociales de longue durée lesquelles perturbent le rythme du travail et engendrent des coûts élevés liés à la gestion de ces situations de crise. (LANDIER.H, *Évaluer le climat social dans votre entreprise, Édition d'Organisation, Paris, 2008, pp 7-9.*)

1.2. Présentation de la notion performance :

Dans le langage courant la performance désigne le succès ou fortune, et exploit en gestion, elle peut signifier la teinte des objectifs fixés, mais en réalité le mot performance reste difficile à cerner et équivoque, c'est également un concept flou et polysémique.

À cet effet la performance contient trois sens primaires, elle peut signifier l'action, son résultat et éventuellement son succès.

1.3. Définition de la performance :

Au sens strict du terme, une performance est un résultat Chiffré dans une perspective de classement (par rapport à soi- améliorer ses performances et/ ou par rapport aux autres).

Elle est définie comme un constat officiel enregistrant un résultat accompli à un instant T, toujours en référence à un contexte, à un objectif et un résultat attendu, et ce quel que soit le domaine. (YVON PESQUEUX, « La notion de performance globale », 5 -ème Forum international, Décembre2004, Tunis, Tunisie, Page 07.)

1.4. Typologie de la performance de l'entreprise :

Pour évaluer la performance de l'entreprise, il est nécessaire d'effectuer des mesures à tous les niveaux et département de l'organisation quelques : Organisationnelle, concurrentielle, stratégique, social, commerciale et financière.

1.4.1. *La performance organisationnelle (PO) :*

Concerne la manière dont l'entreprise est structurée pour l'obtention des objectifs fixés, et aussi la façon dont elle parvient à atteindre. (M. Malika, « **structure d'entreprise : réalité, déterminant, performance** », Edition, ECONOMICA, Paris, 1995, Page 340.)

La performance organisationnelle détermine la capacité de l'organisation à mettre en œuvre des processus efficaces pour atteindre ses objectifs stratégiques et opérationnels.

L'intérêt de la performance organisationnelle par rapport aux autres types de performance : c'est qu'elle est comme une performance portant directement sur l'efficacité de la structure et non pas sur ses éventuelles conséquences de nature sociale ou économique. Il est nécessaire d'utiliser des bonnes stratégies.

1.4.2. *La performance concurrentielle (PC) :*

La performance concurrentielle Liée au milieu concurrentiel de l'organisation, elle matérialise le succès qui résulte non seulement des seules actions, mais aussi de ses capacités à s'adapter et même à s'approprier les règles du jeu concurrentiel dans son secteur d'activité.

Ce type de performance repose sur la logique selon laquelle l'atteinte d'un résultat donné dépend de la nature des systèmes concurrentiels et surtout des modes de conception et de l'intensité de la lutte concurrentielle entre les forces en présence dans cette optique.

L'Intérêt de la performance concurrentielle par rapport aux autres types de performance : elle permet à l'entreprise de corriger ses démarches dans le but d'améliorer les profits qu'elle génère.

1.4.3. *La performance stratégique (PS) :*

La performance stratégique peut-être apprécié par la capacité de cette entreprise à atteindre les buts qu'elle s'est assigné, ceci en fonction de ressources dont elle dispose, et l'entreprise doit être capable de développer des avantages concurrentiels pour se différencier de ses concurrents.

L'intérêt de la performance stratégique par rapport aux autres types de performance : elle Permet d'évaluer l'efficacité des stratégies mises en place, dans ce cadre elle constitue un outil de planification stratégique pour l'entreprise. Elle permet aussi d'apprécier la qualité des décisions prises et d'améliorer par la même occasion.

1.4.4. La performance sociale :

La performance sociale est définie comme étant la capacité de l'entreprise à satisfaire les besoins des acteurs internes et externes de l'organisation, et aussi la résultante des différentes interactions entre les parties présentes qui englobent tous les acteurs reliés de près et de loin aux activités de l'entreprise. (**Thèse de doctorat « Contribution a l'étude des déterminants de la performance de l'entreprise », Tunisie, 2016.**)

L'intérêt de la performance sociale par rapport aux autres sites de performance :

Elle s'impose comme étant une balise permettant de savoir si l'entreprise est confrontée à des risques sociaux et économiques, ou ses salariés travaillent dans une atmosphère ne permettant pas d'améliorer leur performance et leur bien-être au travail, comme elle représente un autre moyen de mesure et de gérer impact des activités de l'entité sur son environnement pour construire une bonne image pour l'entreprise.

1.4.5. La performance commerciale (PCM) :

La performance commerciale peut-être définie comme étant la capacité de l'entreprise à satisfaire clientèle en offrant des produits et des services de qualité répondant aux attentes des consommateurs et aussi elle vise donc à atteindre des objectifs initialement fixés par l'entreprise et plus particulièrement à satisfaire les clients et a les fidéliser. (**Plauchu V et Tairou A, « Méthodologie du diagnostic d'entreprise », Edition L'Harmattan, 2008, Page 133.**)

L'Intérêt de la performance commerciale par rapport aux autres types de performance :

Elle a pour but de connaître la capacité de l'entreprise à répondre aux besoins des clients et à anticiper leurs attentes, elle permet de connaître la place de l'entreprise au sein du marché.

1.4.6. La performance financière (PF) :

La performance financière peut être définie comme étant la réalisation d'une bonne (**Cumby J et Conrad J, "Non-financial performance measures in the Canadian bio technology industry", Journal of intellectual capital, 2001, page 261-271.**) rentabilité ou d'un bon résultat et aussi d'avoir une

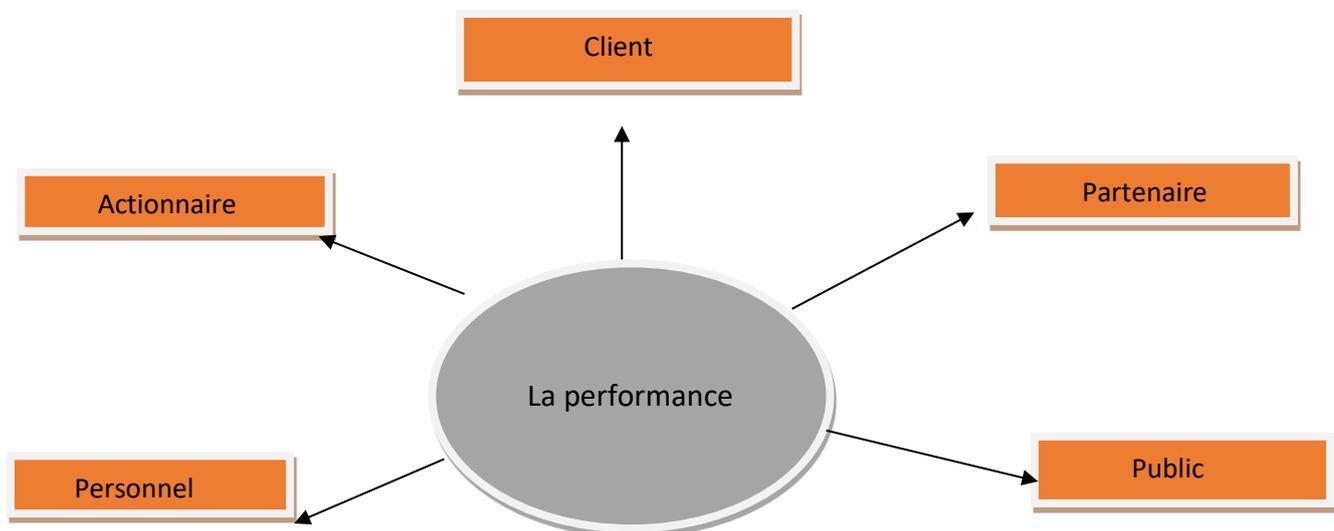
croissance satisfaisante, elle opte à assurer la stabilité du financement de l'entreprise afin de recevoir le soin possible à des crédits cet indicateur mesure la façon dont l'entreprise utilise les capitaux mise à sa disposition sans tenir compte de la façon dont tu ils sont financés.

L'intérêt de la performance financière par rapport aux autres performances c'est que les données financières on pourrait pousser le gestionnaire a fondé ses analyses sur le court terme.

2. Les dimensions de la performance de l'entreprise :

Ont démolie la performance et on étend son périmètre en distinguant plusieurs dimensions de la performance. (Thèse de doctorat « impact de création de valeur pour le client sur la performance des entreprises », Tunisie, 2016.)

Figure N°01 : Les axes de dimensions de la performance



Source : réalisée par moi-même

2.1. La performance et l'actionnaire :

Des actionnaires cherchent une performance à travers la valeur de l'action, de la distribution des dividendes.

2.2. La performance et le client :

La satisfaction des clients assure une certaine pérennité de secteur industriel ou commercial de l'entreprise. Cette satisfaction passe par une importante mobilisation de l'ensemble des ressources de l'Entreprise sur un temps assez important.

2.3. La performance et le personnel :

Le personnel perçoit la performance à partir du fonctionnement de l'organisation de la qualité des conditions de travail et des relations, il s'agit de développer la coopération, la motivation et les applications.

2.4. La performance et le partenaire :

Représente un impact important dans la chaîne de valeur des entreprises. Elle est en partie dépendante de l'efficacité du fournisseur en question.

2.5. La performance et le public :

Pour le public la performance consiste par une entreprise à développer l'information sur ses produits à préserver l'environnement à savoir un comportement éthique et responsable vis-à-vis de la société.

2.6. Les composants et les indicateurs :

2.7. Les composants de la performance :

On dit une entreprise performante si les notions suivantes sont appliquées, et qui représente les composants de performance :

L'efficacité : Est le rapport entre les résultats obtenus par rapport à un système appliqué et aux objectifs visés. De ce fait plus les résultats seront proches des (MATHE BOISLANDELLE, (H), « Gestion des ressources humaines dans la PME », Edition ECONOMICA, 2^{ème} Edition, Paris 1998, page 139. Objectifs visés plus le système sera efficace.

- On s'exprimera donc par le degré d'efficacité d'une manière plus brève sous la formule suivante :

$$\text{Efficacité} = \text{Résultats atteints} / \text{objectifs visés}$$

- **L'efficience** : Est le fait de maximiser la qualité obtenue de produit ou de service à partir d'une quantité donnée de ressources. Autrement dit l'efficience c'est d'avoir ou d'acquérir les ressources de l'entreprise au moindre coût et les utiliser d'une

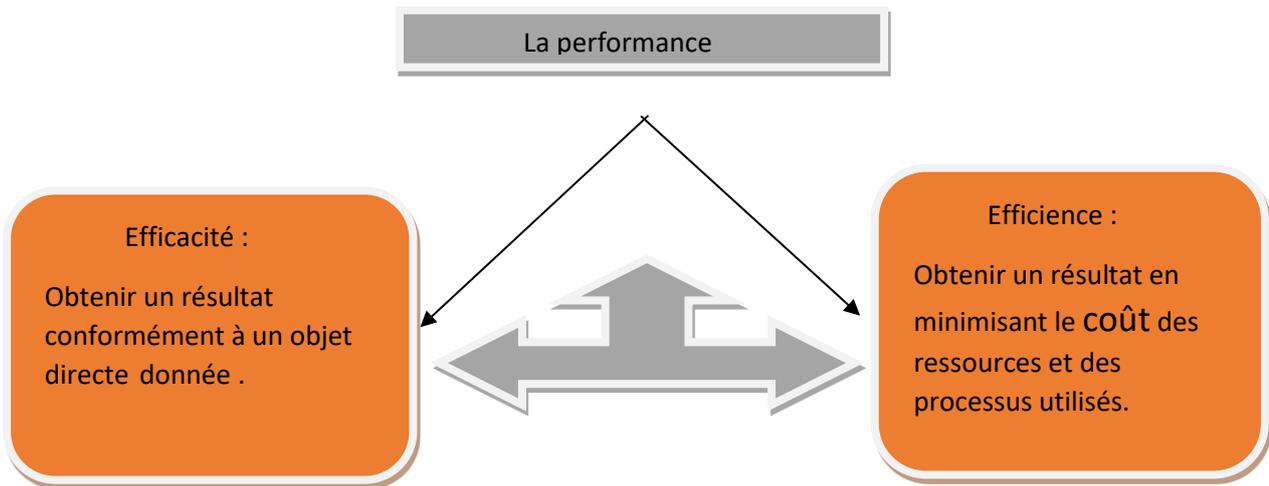
façon rationnelle dans la création de valeur. On peut résumer l'efficience sous la formule suivante. (MALO, (J, L), et MATHE (J, C), « L'essentiel du contrôle de gestion », Edition d'organisation, 2^{ème} Edition, Paris, 2000, page 106.)

$$\text{Efficience} = \text{Résultat atteint} / \text{Ressources utilisées}$$

Donc on peut conclure que la performance c'est l'efficacité et l'efficience. La performance sert donc à une vision totalement interdépendante de tous les paramètres internes et externes.

Performance = efficacité + efficience
--

Figure N°02 : Les composantes de la performance



Source : Algrange et All, « management des entreprises », Edition technique, paris, 2008, page 39.

Pour conclure notre sous-titre on peut citer les différences entre les deux notions efficacité et efficience.

Tableau N°01 : Différence entre efficacité et efficience.

Efficacité	Efficience
<ul style="list-style-type: none"> - Faire de bonnes choses - Savoir quoi faire - Pourquoi - But-objectif - Contenu - Fond 	<ul style="list-style-type: none"> - Bien faire les choses - Savoir comment faire - Comment - Moyen - Méthode et processus - Forme

Source : Nadi, Z, « évaluation de la performance », Edition gouvernement, 2003, paris, page 20.

- **La pertinence** : Est la conformité des moyens et des actions mis en œuvre en vue d'atteindre un objectif donné. Autrement dit, être atteint efficacement et d'une manière efficiente d'objectifs fixés.

L'économie : Est l'acquisition de ressources financières, humaines et matérielles appropriées, tant sur le plan de la qualité que celui de la quantité au moment au lieu et au coût le moindre. Lorsque l'organisation économise, c'est qu'elle évite au maximum les dépenses inutiles, et qu'autrement dit, lorsqu'elle exploite ses ressources d'une manière rationnelle. Cette utilisation ou exploitation mène à une performance améliorée de l'entreprise. (H.BOUQUIN, « les fondements du contrôle de gestion », 1994, paris, Page 508.)

2.8. Les indicateurs de performance de l'entreprise :

L'indicateur de performance est un outil d'évaluation et d'aide à la décision grâce auquel on va pouvoir mesurer et évaluer une situation donnée de façon claire et objective à un moment donné. (Vloral.M, « La performance de l'entreprise », Edition doriot, Paris du 15 au 16 mai 2008, page 170.)

Un indicateur est considéré comme :

- Un élément d'informations significatif.
- Une traduction chiffrée d'un phénomène.
- Un indice représentatif.

L'indicateur peut prendre plusieurs formes informationnelles dont celle des chiffres, toutefois les gestionnaires éprouvent la nécessité de mettre en place les indicateurs non plus seulement financiers, qui impliquent d'avantage les responsables et qui aident à un suivi permanent.

a) Les indicateurs de résultat (IDR) :

Comme leur nom implique il exprime le niveau de performance atteint grâce aux moyens et aux ressources allouées durant la période mesurée, ils peuvent également être appelés indicateurs de réalisation.

b) Les indicateurs de moyens (IDM) :

Indiquent le niveau des ressources consommées qu'elles soient humaines, matérielles, ou financière. Grâce à ces ratios ne pourront comprendre qu'elle a été la disponibilité et l'affectation des ressources de notre entreprise allouées à la réussite de notre objectif.

c) La rentabilité (RE) :

La rentabilité est un indicateur qui mesure la capacité d'une entreprise à réaliser des bénéfices à partir des moyens mise en œuvre, la rentabilité et l'aptitude de l'entreprise à accroître la valeur des

capitaux investis, autrement dit à dégager un certain niveau de résultats au de revenu par un montant donné de ressources engagées dans l'entreprise.

La rentabilité de l'entreprise représente l'évaluation de la performance de ressources investies par des apporteurs de capitaux. C'est donc l'outil de l'évaluation privilégié par l'analyse financière.

On distingue trois types de rentabilité :

- **La rentabilité économique (REE)** : Est la rentabilité réalisée par l'entreprise en utilisant les capitaux permanents (fond propre + les dettes) ou bien les ressources internes plus externes.

$$R_e = \frac{\text{Résultat} + \text{Impôt et taxe} + \text{charges financières} \times 100}{\text{Capitaux permanents}}$$

En effet, la rentabilité économique est la capacité à rémunérer des capitaux investis à créer un certain niveau de bénéfice avant le paiement des intérêts. (MADOVN. F, Mémoire de fin de cycle, « outils de pilotage de la performance », Alger, 2015.)

- **La rentabilité Financière (REF)** : Est le fait de mesurer la capacité de la société à rémunérer ses actionnaires, elle se calcule en faisant le rapport du résultat obtenu lors de l'exercice sur les capitaux propres de la société.

$$R_F = \frac{\text{Résultat Net de l'exercice}}{\text{Capitaux propres}}$$

Capitaux propres

$$R_F = \frac{\text{Résultat Net de l'exercice}}{\text{Capitaux propres}}$$

Si la rentabilité économique est inférieure à la rentabilité financière. Alors, nous disons que l'entreprise bénéficie d'un effet de levier.

$$\text{Effets de levier financier} = \frac{\text{Résultat Financier}}{\text{Résultat économique}}$$

- **La rentabilité commerciale (REC)** : Elle permet d'apprécier le dynamisme et l'efficacité de l'activité commerciale.

$$R_c = \frac{\text{Résultat Net}}{\text{Chiffre d'affaire}}$$

2.9. Comment choisir un bon indicateur :

Un bon indicateur de performance choisi doit être capable à répondre à des caractéristiques bien précises, il Suffit de savoir que les offres des membres de l'équilibre.

3. Les formes de la performance de l'entreprise :

La forme de la performance de l'entreprise apprécier différemment selon les acteurs, clients, salariés, actionnaires, managers, car, ils ont des objectifs différents, c'est ainsi qu'on va distinguer la performance en deux types interne et externe.

4. La performance externe (PE) :

La performance externe s'adresse de façon générale aux acteurs en relations contractuelles avec l'organisation, elle est principalement tournée vers les actionnaires et les organismes financiers.

5. La performance interne (PI) :

La performance interne est celle qui concerne essentiellement les acteurs internes de l'organisation.

Tableau N°02 : Comparaison entre la performance interne et externe.

PERFORMANCE EXTERNE	PERFORMANCE INTERNE
Est tournée principalement vers les actionnaires et les organismes financiers.	Est tournée vers les managers.
Porte sur le résultat présent ou futur.	Porte sur les processus de construction de résultat à partir des ressources de l'organisation.
Nécessaire de produire et de communiquer les informations financières.	Nécessité de fournir les informations nécessaires pour la prise de décision.

Génère l'n'analyse financière des grands équilibres.	Aboutir de la définition des variables d'action
Donne lieu à débat entre les différentes parties prenantes.	Requiert une vision unique de la performance afin de coordonner les actions de chacun vers même but.

Source : Doriath, B, « Gestion prévisionnelle », Edition Dunod, 2007, paris, page 173.

6. Les objectifs de la performance :

La performance génère un ensemble d'objectifs, à partir de sa mesure au sein de l'entreprise, elle vise en effet une multitude de buts qui se regroupent comme suit :

Le développement des produits innovants récompenser individuelles, elle aide a la m'amélioration des processus de fabrication et du travaille lui-même, ainsi que la réduction des couts de fabrication, et lancement de nouveaux produits. Autrement exprimé elle autorise le développement et la création du personnel, même le respect des délais de livraison plus que ca elle améliore le traitement des réclamations par le développement des parts du marché, fidélise la clientèle par la renforce des sécurités de l'entreprise. En elle consolide et elle développe les savoirs faire.

D'une manière globale, la performance a subi plusieurs évolutions, elle est passée d'un modèle monocritère à un modèle multicritère. Ce dernier a permis d'intégrer les attentes des différentes parties prenantes à savoir : les actionnaires, les clients, les salariés, etc. Les critères de performance sont parfois peu conciliables, voir contradictoire et le manager a souvent pour rôle de les rapprocher.

Conclusion :

Dans ce chapitre on a examiné la question de la performance des salariés dans le contexte d'une organisation. À travers une revue approfondie de la littérature et l'analyse des différentes théories et modèles existants, il est devenu évident que la performance des salariés est un élément crucial pour le succès et la compétitivité d'une entreprise.

Il a été démontré que de nombreux facteurs influencent la performance des salariés, tels que la motivation, la satisfaction au travail, les compétences et les aptitudes, le leadership, la culture organisationnelle et les incitations financières. Il est clair qu'il n'existe pas de solution unique pour améliorer la performance des salariés, car chaque organisation a des caractéristiques et des défis spécifiques.

Néanmoins, il a été souligné que les efforts pour améliorer la performance des salariés doivent aller au-delà des incitations financières. Les aspects non monétaires tels que la reconnaissance, le développement professionnel, la participation à la prise de décision et un environnement de travail sain et positif ont également été identifiés comme des éléments clés pour motiver et engager les salariés.

De plus, il a été constaté que la mise en place de systèmes de gestion des performances efficaces, comprenant des objectifs clairs, des évaluations régulières, des feedbacks constructifs et des opportunités d'apprentissage, peut favoriser une meilleure performance des salariés. La communication transparente et la collaboration entre les employés et les gestionnaires sont également des éléments essentiels pour soutenir la performance individuelle et collective.

En conclusion, la performance des salariés est un domaine complexe qui nécessite une approche holistique et adaptée à chaque organisation. Il est crucial pour les entreprises de reconnaître l'importance de la performance des salariés et de mettre en place des politiques et des pratiques appropriées pour favoriser un environnement propice à l'engagement, à la motivation et à l'amélioration continue des performances individuelles et organisationnelles.

Chapitre IV :
Présentation de l'organisme
d'accueil

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

1. Présentation de l'entreprise BMT :

BMT (Bejaia Méditerranéen Terminal) - SPA est une jointe venture entre Entreprise Portuaire de Bejaia. EPB est autorité portuaire qui gère le port De Bejaia. PORTEK System and Equipment, une filiale du groupe PORTEK, est un opérateur de Terminaux à conteneurs présent dans plusieurs ports dans le monde est également spécialisé dans les équipements portuaires.

L'activité principale de BMT est la gestion et l'exploitation du Terminal à conteneurs. Sa mission principale est de traiter dans les meilleures conditions de délais, de coûts et de sécurité, l'ensemble des opérations qui ont rapport avec le conteneur. Pour ce faire, elle s'est dotée d'équipements performants et de systèmes informatiques pour le support de la logistique du conteneur afin d'offrir des services de qualité, efficaces et fiables pour assurer une satisfaction totale des clients.

BMT veille au développement et à la gestion de son terminal à conteneurs où l'intégrité, la productivité, l'innovation, la courtoisie, et la sécurité sont de rigueur. BMT est constamment soucieuse des intérêts de ses clients avec lesquels elle partage le souci de performance et de coût. Elle met à la disposition de ses clients des ressources humaines et des moyens nécessaire pour optimiser sa productivité et atteindre des niveaux de performance concurrentielle.



Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

2. L'historique de l'entreprise BMT

2.1. Création (Joint-venture) :

Dans son plan de développement 2004-2006, l'entreprise portuaire de Bejaia avait Inscrit à l'ordre du jour le besoin d'établir un partenariat pour la conception, le financement, L'exploitation et l'entretien d'un terminal à conteneurs au port de Bejaia.

Dès lors L'EPB s'est lancée dans la tâche d'identifier les partenaires potentiels et a Arrêté son choix sur le groupe PORTEK qui est spécialisé dans le domaine de la gestion des Terminaux à conteneurs. Le projet a été présenté au conseil de la participation de l'état (CPE) En février 2004, le CPE a donné son accord au projet en mai 2004.

Sur accord du gouvernement « **BMT** » Bejaia Méditerranéen Terminal a vu le jour Avec la jointe venture de l'entreprise portuaire de Bejaia (**EPB**) à 51% et PORTEK une Société Singapourienne à 49%, PORTEK est un opérateur de terminaux spécialisé dans les Équipements portuaires il est présent dans plusieurs ports dans le monde. Aujourd'hui Bejaia Méditerranéen Terminal « **BMT** » est une **SPA** au capital de 500 000 000 00da.

3. Situation géographique :

Implanté au centre du pays, au cœur de la méditerranée dans le nord du continent africain, le Port de Bejaia occupe une situation géographique stratégique. Il dessert un hinterland important et très vaste. La ville, le Port et le terminal à conteneurs de Bejaia disposent de ce fait de voies de communication reliant l'ensemble des routes du pays, des voies ferroviaires Et à proximité d'un aéroport international.



Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

4. Principes des activités BMT :

Bejaia Méditerranéen Terminal reçoit annuellement un grand nombre de navires pour lesquels elle assure les opérations de planification, de manutention et d'acconage avec un suivi et une traçabilité des opérations.

4.1. Les opérations :

4.1.1. Opérations planification :

- Planification des escales
- Planification déchargement/chargement
- Planification du parc à conteneurs
- Planification des ressources : équipes et moyens matériels

4.1.2. Opérations de manutention :

- La réception des navires porte-conteneurs
- Le déchargement des conteneurs du navire
- La préparation des conteneurs à embarquer
- Le chargement des conteneurs du navire

4.1.3. Opérations d'acconage :

- Transfert des conteneurs vers les zones d'entreposage
- Transfert des conteneurs frigorifiques vers la zone « reefers »
- Mise à disposition des conteneurs aux services de contrôle aux Frontières
- Mise à disposition des conteneurs vides pour empotage
- Suivi des livraisons et des dépotages
- Suivi des restitutions et des mises à quai pour embarquement
- Gestion des conteneurs dans les zones de stockages
- Sécurité absolue sur le terminal

5. Les équipements de la productivité de BMT

BMT avait procédé à la définition et à l'achat de produits, équipements, et de systèmes de gestion du terminal permettant d'atteindre une très bonne productivité dans l'exploitation et une

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

efficacité dans les opérations de traitements des conteneurs et un système de télésurveillance pour assurer la sécurité de la marchandise les systèmes en question sont :

- Un système logiciel pour la gestion des opérations du terminal
- Un système de communication de données se terrain en temps
- Un système de positionnement des transporteurs et de conducteur
- Un système de supervision des équipements et des infrastructures
- Une télé surveillance du par cet de ses périmètres

6. Objectifs et Acquis de BMT

6.1. Les objectifs : BMT a pour objectif de faire de son terminal à conteneur une

Infrastructure moderne à même de répondre aux exigences les plus

Sévères en matière de qualité dans le traitement du conteneur. La mise à disposition d'une nouvelle technologie dans le traitement du conteneur pour :

- Un gain de productivité
- Une réduction des coûts d'escale
- Une fiabilité de l'information
- Un meilleur service clientèle
- Faire face à la concurrence nationale et internationale
- Propulser le terminal au stade international
- Gagner des parts importantes du marché
- Cibler 150 000 EVP à partir 2008 et entre 5% 10% de part de marché
- Augmenter la productivité de la manutention
- Développer le transport de bout en bout
- Améliorer le rendement et écourté les temps d'escale
- Mettre en place des procédures efficaces de gestion et une prestation de
- Service répondant aux normes universelles
- Satisfaction complète de la clientèle et usagers portuaires en matière de
- Transport et de manutention
- Prise en charge totale et entière des soucis du consignataire pour tout ce qui
- Concerne le conteneur
- Tenir l'engagement d'assurer un service de qualité dans les meilleurs délais
- Offrir un niveau élevé de l'efficacité opérationnel pour les clients

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

- Améliorer le service et adopter les besoins du client
- Obtenir l'excellence dans la gestion des opérations terminales
- Créer de l'emploi

6.2. Principaux acquis :

Les performances réalisées depuis la mise en concession de BMT :

- Augmentation de rendement de 8-10 à 25-30 unités de conteneurs / H
- Croissance de trafic conteneurs de 100.050 EVP (2007) à 120 000 Evp
- Réduction importante des séjours à quai des navires 25 h à 12 heures
- Formation du personnel aux nouvelles technologies de manutention et de gestion du terminal
- Accélération des formalités douanières grâce à l'installation du guichet unique.

7. Organisation de BMT :

7.1. Les différentes structures de BMT

7.1.1. Direction générale :

A sa tête le directeur General qui gère la société BMT Spa, à le pouvoir de décision, administre l'entreprise, assigne des directives au directeur General Adjoint qui fait la liaison et coordonne entre les différentes directions de BMT.

- **Directeur Général**
↓
- **Directeur Général Adjoint**
↓
- Audit et contrôle de Gestion
- Communication
- Chargé d'études aux affaires juridiques
- Chargé d'études financières
- Secrétaire de Direction

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

- Chargé de missions



- **Direction des Ressources Humaines et Moyens**
- **Direction des Finances et Comptabilité**
- **Direction Marketing**
- **Direction des Opérations**
- **Direction Technique**

7.1.2. Direction des Ressources Humaines et moyens :

En raison de la vacance du poste de directeur **RHM**, la direction des Ressources Humaines et Moyens est assuré temporairement par le **DGA**. La **DRHM** est Placé sous l'autorité directe de Directeur Général Adjoint. Sa mission est de mettre en œuvres des systèmes de gestion intégrée à la stratégie de BMT pour atteindre ses objectifs et qui traduisent une adéquation entre les impératifs économiques et les attentes du personnel.

-Directeur des Ressources Humaines et Moyens

Chef Service des Ressources Humaines

- Chargé Personnel
- Chargé Paie
- Chargé Prestations Sociales
- Chargé de la Formation

Chef Service Achats et Projets

- Chargé des Achats Locaux
- Chargé des Prestations
- Chargé des Projets
- Chargé des Travaux :
 - Agents polyvalents
 - Chauffeur PL

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

- Assistante Administrative

Chef Service Administration et Moyens

Chef Section des Stocks :

- Magasinier
- Agent de saisie
- Agent de saisie
- Chargé Parc Autos
-

7.1.3. Direction des Finances et Comptabilité :

- ❖ La mission de la direction des Finances et Comptabilité est :
- ❖ Veiller à l'adéquation de la politique financière de l'entreprise avec les objectifs globaux.
- ❖ Coordonner et suivre les relations avec les institutions financières.
- ❖ Assurer les relations avec les banques, et les administrations fiscales et parafiscales.
- ❖ Assurer le recouvrement des créances de toute nature.
- ❖ Etablir et suivre les budgets et les plans de financement.
- ❖ Elaborer les plans de financement en assurant l'actualisation et l'exécution.
- ❖ Déterminer, rechercher et négocier les financements les plus appropriés en relation avec les établissements concernés.
- ❖ Veiller à l'application des règles comptables et à la tenue correcte des livres au sein de la société.
- ❖ Elaborer le bilan et autres états financiers et comptables.
- ❖ Etablir et analyser le bilan de fin d'année.

7.1.4. Direction Marketing :

La direction Marketing est restructurée récemment après la jonction des trois

Départements (Commercial + Marketing + Informatique)

Sa mission est de :

- ❖ Elaboration une politique commerciale et tarifaire.

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

- ❖ Elaboration le plan marketing.
- ❖ Coordonner et veiller à la bonne exécution des actions marketing.
- ❖ Assumer le rôle de représentation de l'entreprise en Algérie et à l'étranger.
- ❖ Participer à l'élaboration du Business Plan.
- ❖ Assurer la veille technologique en matière de la communication et de l'information.
- ❖ Elaboration des plans d'action de l'entreprise en termes d'efficacité de facturation de recouvrement et l'amélioration de la relation client.
- ❖ Administration du système logiciel CTMS.

7.1.5. Direction Technique :

La mission de la direction technique est d'assurer une maintenance préventive et curative des engins du parc à conteneurs.

Direction Technique :

Chef Service Maintenance :

- Assistante administrative
- Section servicing :
Ingénieurs Techniciens supérieurs Techniciens
- Section équipements
 - Ingénieurs
 - Techniciens supérieurs
 - Techniciens
- Section Atelier :
 - Soudeurs
 - Ouvriers Qualités

8. Activités et performances de BMT Spa :

8.1. Activités de BMT Spa :

L'activité principale de BMT Spa est la gestion et l'exploitation du Terminal à conteneurs. Sa mission principale est de traiter dans les meilleures conditions de délais, de coûts et de sécurité, l'ensemble des opérations qui ont rapport avec le conteneur. Pour ce faire, elle

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

s'est dotée d'équipements performants et de systèmes informatiques pour le support de la logistique du conteneur afin d'offrir des services de qualité, efficaces et fiables pour assurer une satisfaction totale des clients.

Bejaia méditerranéen terminal reçoit annuellement un grand nombre de navires pour lesquels elle assure les opérations de planification, de manutention et d'aconage avec un suivi et une traçabilité des opérations.

➤ **Les opérations du terminal**

1- Opérations planification :

- Planification des escales
- Planification déchargement /chargement
- Planification du parc à conteneurs
- Planification des ressources : équipes et moyens matériels

2- Opérations de manutention :

- La réception des navires porte-conteneurs
- Le déchargement des conteneurs du navire
- La préparation des conteneurs pour chargement au navire
- Le chargement des conteneurs du navire

3- Opération d'aconage :

- Transfert des conteneurs vers les zones d'entreposage
- Transfert des conteneurs frigorifiques vers la zone « REEFERS »
- Mise à disposition des conteneurs pour visite des services de contrôle aux frontières
- Mise à disposition des conteneurs vides pour empotage
- Suivi des livraisons et des dépotages
- Suivi des restitutions et des mises à quai pour embarquement

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

- Gestion des conteneurs dans les zones de stockages
- Sécurité absolue sur le terminal.

:

Chapitre V :
Analyse et interprétation
Des données

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

Préambule :

Ce chapitre consiste à présenter, à analyser et à interpréter les résultats de notre enquête ; il nous permet de connaître les aspirations de la population par rapport à notre recherche, les outils de collecte des données, les contenus du questionnaire, le dépouillement, l'interprétation et enfin l'analyse des résultats.

1. Analyse et interprétation des résultats.

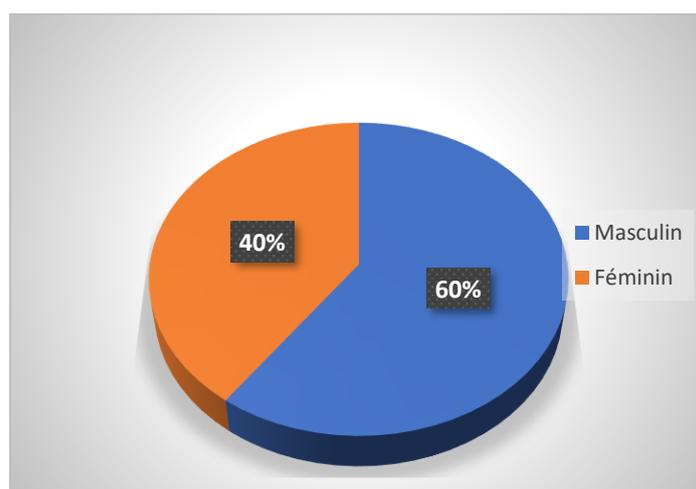
1) Les données personnelles :

Dans ce qui suit on va présenter les caractéristiques personnelles et professionnelles des personnes interrogées pour mieux décrire leur profil et avoir plus d'informations sur elle.

Tableau N°01 : montre la répartition de notre échantillon selon la variable sexe

Le sexe	Le sexe	Le sexe
Masculin	18	60%
Féminin	12	40%
Total	30	100%

Graphe N °01 : montre la répartition de notre échantillon selon la variable sexe



Chapitre V : Analyse et interprétation des données

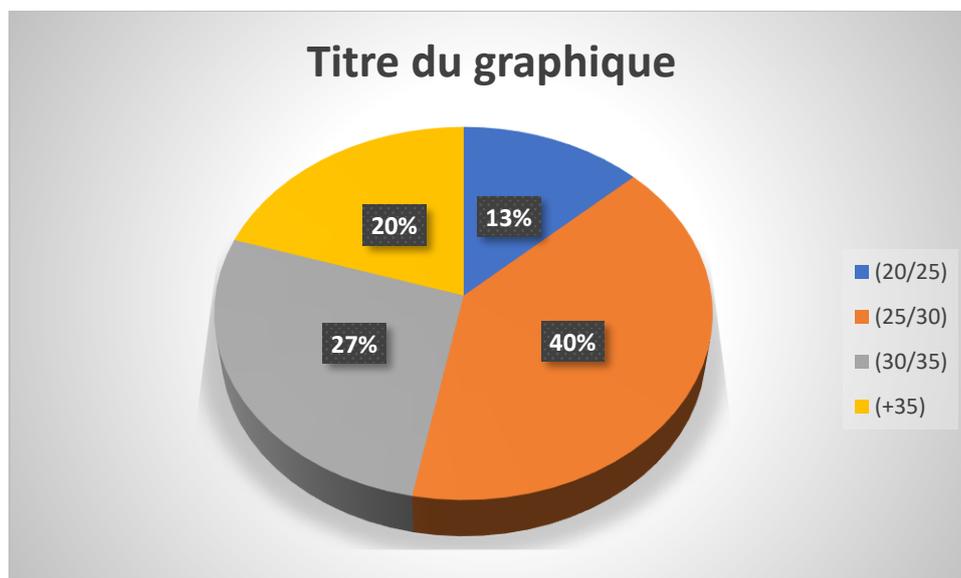
On constate que parmi 30 personnes interrogées 18 personnes sont du sexe masculin, soit un taux de 60%, les restes sont 12 personnes du sexe féminin représentés 40% de l'échantillon.

Cela s'explique par la nature les exigences de la méthode du travail, à savoir l'application de la méthode (3*8) qui veut dire travail posté, ainsi que les équipes doivent travailler la nuit ce qui n'arrange pas beaucoup de femmes à cause de leurs obligations familiales. Ajoutant la demande des conditions physiques par l'entreprise BMT.

Tableau N° 02 : montre la répartition de notre échantillon selon la variable sexe

Age	Fréquence	Pourcentage
(20/25)	4	13,00%
(25/30)	12	40%
(30/35)	8	27%
(+35)	6	20%

Graphe N°02 : montre la répartition de notre échantillon selon la variable sexe



Chapitre V : Analyse et interprétation des données

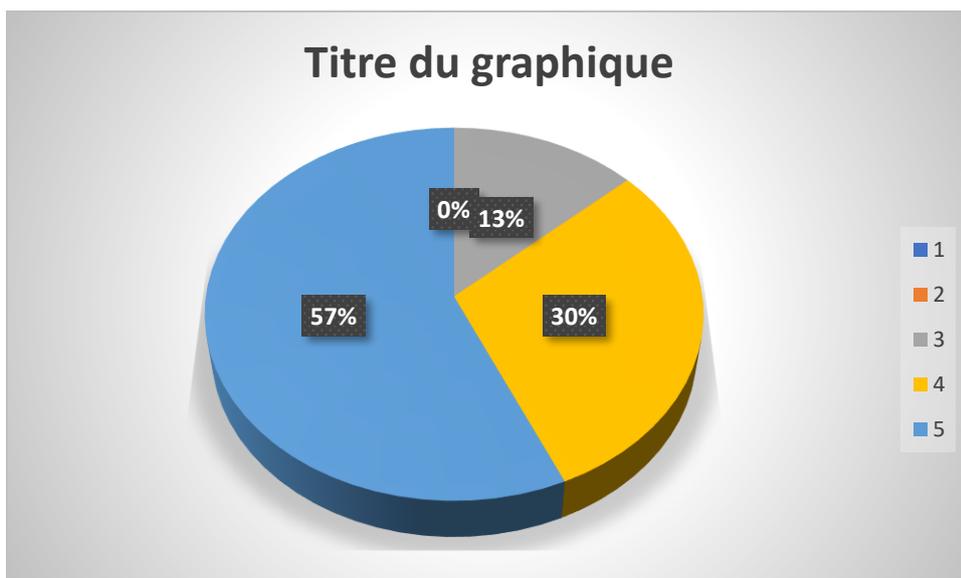
On déduit dans ce tableau, que la catégorie d'Age la plus dominante est celle des enquêtes dont leur âge varie entre 25 et 30 ans avec un pourcentage de 40% et la catégorie la plus basse est celle des personnes dont leur âge est de 20 /25 ans avec un pourcentage de 13%.

On déduit que l'entreprise BMT à préférer de renforcer son personnel avec des salarié plus jeunes qui possèdent l'esprit d'innovation et de compétitive et assure la survie d'entreprise.

Tableau N° 03 : la répartition de l'échantillon selon leur niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Fréquences	Pourcentage
Primaire	00	00%
Secondaire	04	13%
Moyen	09	30%
Universitaire	17	57%
Total	30	100%

Graphe N°03 : la répartition de l'échantillon selon leur niveau d'instruction



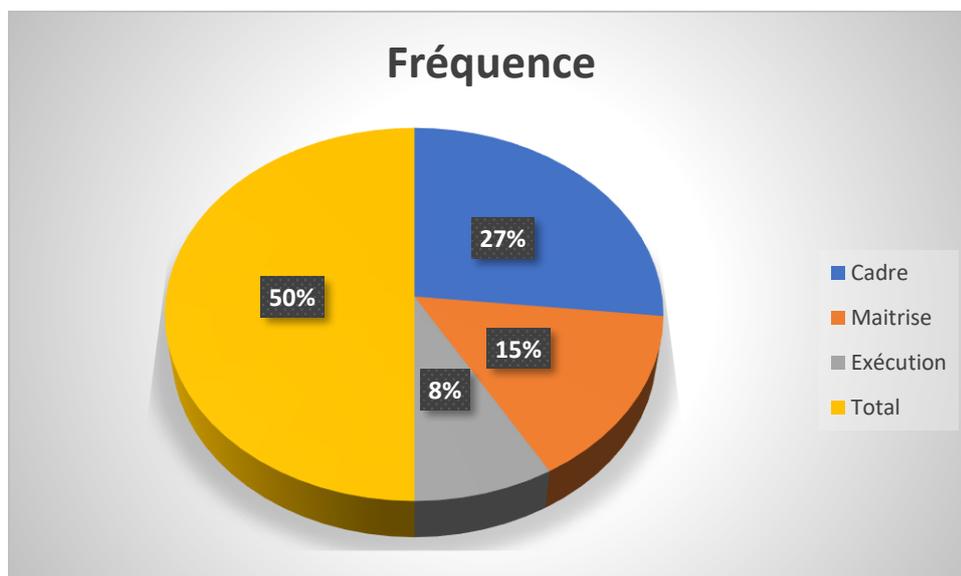
Chapitre V : Analyse et interprétation des données

On remarque dans ce tableau, que le niveau d'instruction universitaire est le plus dominant avec un pourcentage 57% de l'échantillon avec 17 personnes sur 30, et le niveau d'instruction le plus bas et le secondaire 10 personne sur un totale de 30 avec un pourcentage de 30% sur notre échantillon.

Tableau N°04 : la présentation de la catégorie socioprofessionnelle de l'entreprise BMT.

Catégorie	Fréquence	Pourcentage
Cadre	16	53%
Maitrise	09	30%
Exécution	05	17%
Total	30	100%

Graphes : N°04 : la présentation de la catégorie socioprofessionnelle de l'entreprise BMT.



On analyse dans ce tableau, que la catégorie socioprofessionnelle la plus élevée et celle des cadres 16 personnes sur un total de 30, avec un pourcentage de 53%, et la catégorie la plus basse est

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

celle des exécutions dont 09 personnes sur 30, avec un pourcentage de 30% sur notre échantillon.

On remarque que l'entreprise de BMT, elle a plusieurs cadres dans sa direction par rapport à sa taille .et ses activités commerciales et sa grande division de travail.

Analyse et interprétation des question de questionnaire sur les conditions de travail.

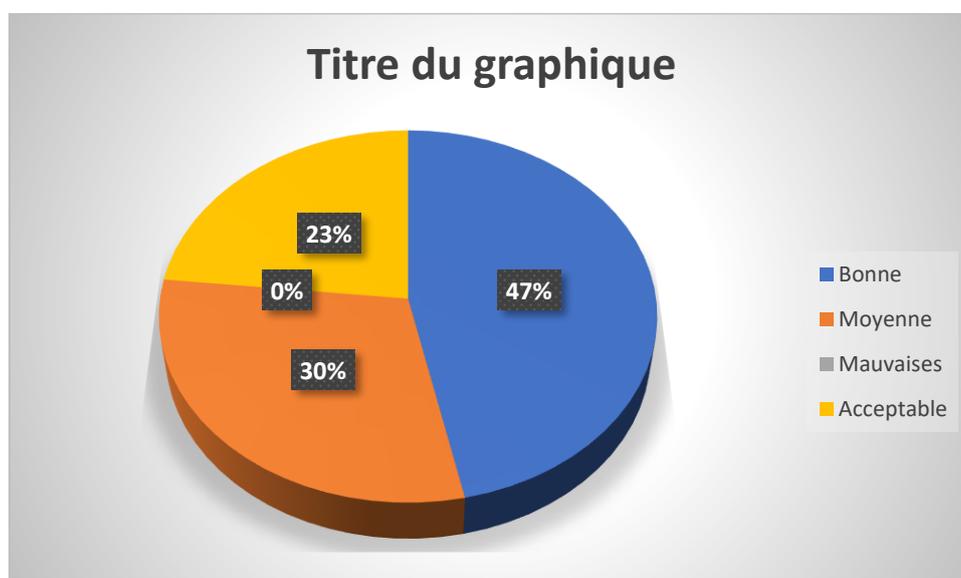
-Analyse et interprétation des résultats de conditions de travail :

La question N° 07 : Comment trouvez-vous les conditions de travail au sein de votre entreprise ?

Tableau N :05 : l'évaluation des conditions de travail au sein de l'entreprise.

Catégorie	Référence	Pourcentage
Bonne	14	47%
Moyenne	9	30%
Mauvaises	0	0%
Acceptable	7	23%
Totale	30	100%

Graph N° :05 l'évaluation des conditions de travail au sein de l'entreprise.



Chapitre V : Analyse et interprétation des données

14 personnes sur un total de 30 avec un pourcentage de 47% % leurs réponses sont bonnes. Et 09 personne d'un pourcentage de 30%, ont répondu par (moyennes), 0% aucune réponse pour mauvaises et 7 personnes pour un taux de 23% ont répondu par acceptables.

On compare selon les réponses que les conditions de travail dans l'entreprise BMT se défont selon la zone de travail et les postes. Mais elles sont globalement bonnes selon les réponses positifs des interrogés.

La question N°08 : votre entreprise répond -elle aux conditions de travail en matière d'hygiène ?

Tableau N° 06 : qualités d'hygiène au niveau d'entreprise

Catégorie	Références	Pourcentage
Oui	30	100%
Non	0	0%
Total	30	100%

30 personnes sur un total de 30 avec un pourcentage de 100% sont totalement d'accord.

Donc l'entreprise de BMT offre des bonnes conditions de travail sur le niveau d'hygiène.

Question N° 11 :

Avez-vous à votre disposition les moyens nécessaires pour effectuer votre tâche ?

Sur un échantillon de 30 personnes, nous avons 28 réponses favorables (oui) et seulement 2 réponses défavorables (Non). Sans indiquer le pourquoi.

Donc on peut dire que l'entreprise BMT a réussi d'offrir à ses employés les moyens nécessaires pour l'exécution de leurs tâches.

Aussi les réponses à la **question N°12** nous confirmera celle de la précédente Où un pourcentage de 84,66% ont donné des réponses favorables pour les conditions de travail au sein de leurs entreprises de BMT

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

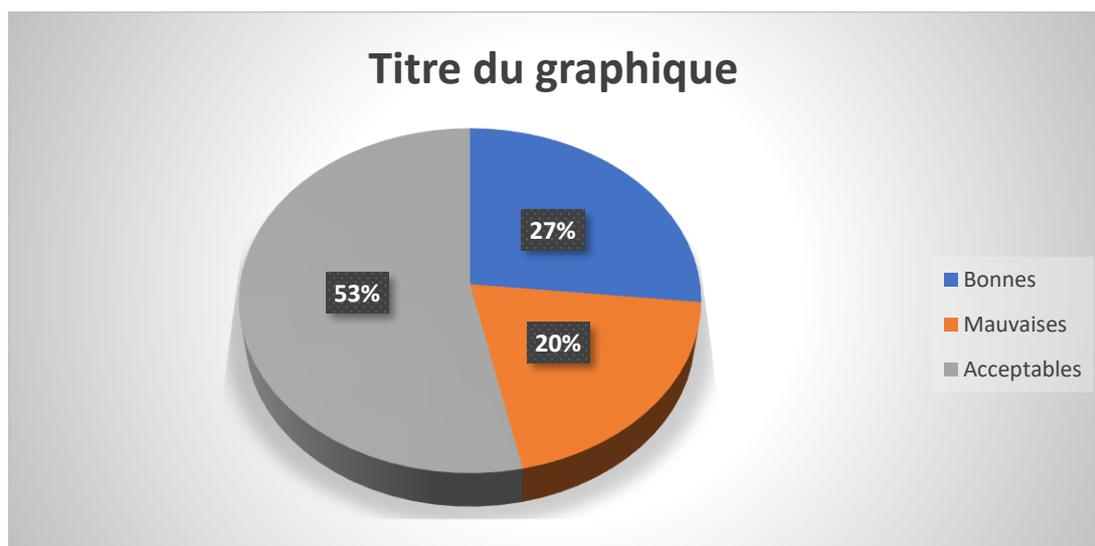
Question N°13 :

Comment jugez-vous les conditions de travail liées à votre poste ?

Tableau N°07 : évaluation des conditions de travail liées au poste

Catégorie	Fréquence	Pourcentage
Bonnes	8	27%
Mauvaises	6	20%
Acceptables	16	53%
Total	30	100%

Graph N° : 07 : l'évaluation des conditions de travail liées au poste



Dans cette question on a précisé quels genres de conditions de travail, nous basons sur le poste de l'employés pour cela on a des repenses différente entres les interrogés.

* Sur un échantillon de 30 personnes un pourcentage de 53% ont répondues par (bonnes) Et sont tous des cadres,

* un pourcentage de 20% ont répondues pour (acceptable) et sont des maitrises et des exécuteurs.

* Et 8 personnes sur 30, en rependus par (mauvaises) pour un pourcentage de 27%.

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

Récapitulation : on constate d'après les réponses de ces interrogés que les conditions de travail liées à leur poste se défont selon la catégorie socioprofessionnelle, et cela peut influencer négativement sur la stabilité sociale et psychologique de certains salariés, comme il peut créer des conflits en eux et même avec la direction elle-même toute l'entreprise.

Question N°14 : avez-vous réclamer à l'administration au sujet des conditions de travail concernant votre poste occupé ?

80% interrogés n'ont pas réclamés à ce sujet, et d'après l'analyse de ces deux questions on constate que ceux qui devaient réclamer à ce sujet sont les exécutants car c'est qui ont répondu par (mauvaises) dans la question N°13, c'est le cas exacte 06 personnes sur un échantillon de 30, ont déjà fait leurs réclamations mais malgré ça, ils jugent toujours que les conditions de travail liées à leurs postes sont mauvaises.

Donc on voit que malgré leurs réclamations mais ils sont non satisfaits, donc il ne son pas été entendue par leurs responsables d'après leurs réponses.

Question N°15 : trouvez-vous des difficultés lors de l'exécution de vos tâches ?

Tous les interrogés ont sélectionné une ou deux cases entre les quatre propositions

Fatigue, manque de moyens, stress, cela veut dire qu'ils travaillent dur et leur travail est très chargé, et normalement sa nécessite l'intervention d'un psychologue de travail et un ergonomiste, pour minimiser ces risques.

- **Autres difficultés citées par les interrogés :**
- Communications
- La chaleur
- Bruit
- L'épuisement professionnel
- Les mauvaises odeurs

On constate que les salariées de cette entreprise (BMT) rencontrent des difficultés lors de l'exécution de leurs tâches, parmi ces difficultés les plus répétées (le bruit et les mauvaises odeurs), cela donc peut dégrader leur performance

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

Question N° 18 : - Est-ce que le bien-être au travail vous aide à gérer les différents risques que vous pouvez rencontrer ?

Toutes les personnes interrogées ont répondu favorablement avec un (oui) pour cette question, rajoutant des explications :

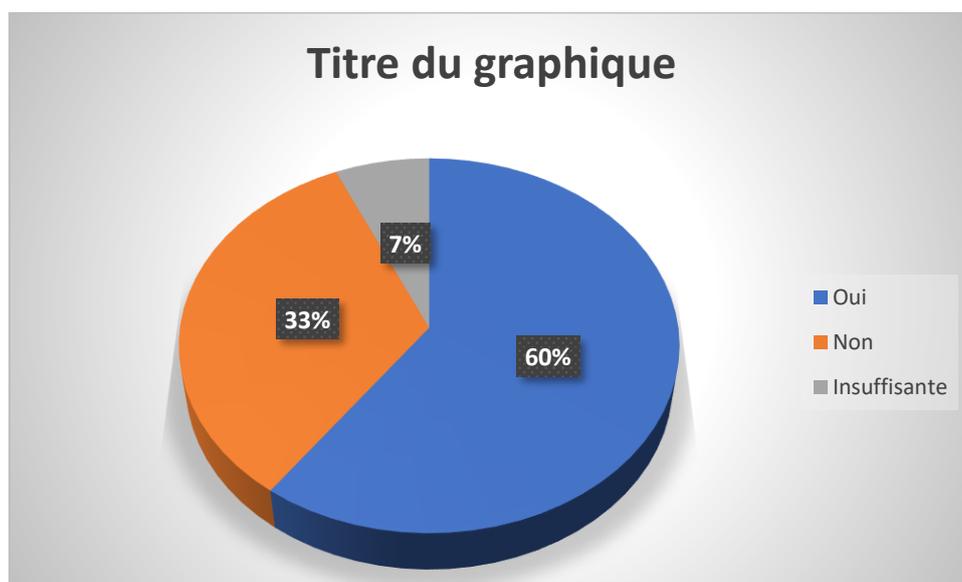
- Être plus prudent en étant bien
- Plus on est épanoui plus on est épanoui dans le travail
- En étant bien (bonnes conditions de travail), on peut bien gérer nos tâches et éviter des risques.

Question N° 20 : la sécurité est-elle disponible au sein de votre entreprise ?

Tableau N° : 08 Estimation de la sécurité au sein de l'entreprise

Catégorie	Fréquence	Pourcentage
Oui	18	60%
Non	10	33%
Insuffisante	2	7%
Total	30	100%

Graphe N° : 08 Estimation de la sécurité au sein de l'entreprise



Chapitre V : Analyse et interprétation des données

10 personnes sur un échantillon de 30, avec un taux de 33% ont répondu par (Oui), 18 personnes sur un échantillon de 30 avec un pourcentage de 60 % ont répondu par insuffisante. Et deux 02 personnes seulement pour un pourcentage de 7% ont répondu par (Non)

Question N°21 : quelles sont les solutions que vous proposez afin d'éviter ces risques ?

Nous avons eu des propositions comme :

- Participation aux réunions
- EPI (équipement de protection individuelle)
- Un bon responsable du groupe qui doit légitime, voté par les membres du groupe

❖ **Analyse des repenses sur la performance des salaires :**

Question N° 23 : Êtes-vous satisfait de votre rémunération actuelle ?

20 personnes sur un Total de 30, avec un pourcentage de 67%.

On constate que l'entreprise de BMT offre des bonnes rémunérations à ses salariés, et c'est une sorte de motivation pour une bonne performance, sachant la rémunération elle-même est une action de motivation pour les salariés qui compte pour eux, et vis-versa pour l'entreprise en contrepartie.

Question N°24 : êtes-vous satisfait de vos avantages sociaux (assurance maladie, congés payés, etc.) ?

25 personnes sur un Total de 30, avec un pourcentage de 83% sont bonnes. Et 5 personnes d'un pourcentage 17% ont indiqué que les avantages sociaux sont insuffisants.

On constate par ces réponses que les avantages sociaux des salariés de cette entreprise (BMT) sont bons selon les 80% majoritaires.

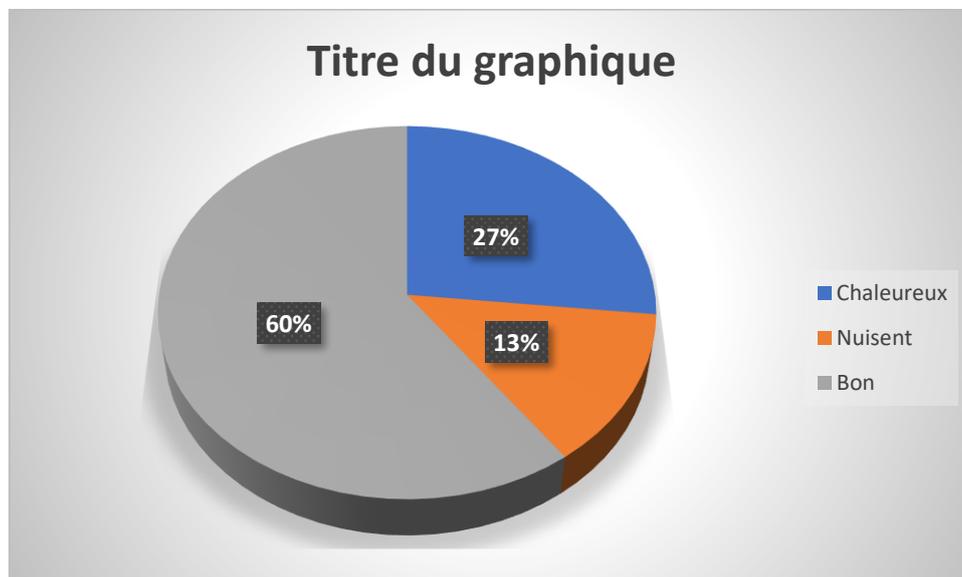
Question N°25 : comment décrivez-vous l'ambiance de travail dans votre entreprise ?

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

Tableau N°09 : Appréciation de l'ambiance de travail au sein de l'entreprise BMT

Catégorie	Fréquence	Pourcentage
Chaleureux	08	27%
Nuisent	04	13%
Bon	18	60%
Total	30	100%

Graphe N° :09 Appréciation de l'ambiance de travail au sein de l'entreprise BMT



18 personnes sur un total de 30, avec un pourcentage de 60% sont bonne, et 08personne d'un pourcentage de 27% ont indiqué que l'ambiance de travail dans l'entreprise est chaleureuse, et 04 personnes sur un échantillon de 30 ont un pourcentage de 13% ont indiqué que l'ambiance est nuisant.

Donc On comprend que l'ambiance de travail dans cette entreprise se défaire d'un poste à l'autre malgré la grande majorité qui indiquent qu'elle est bonne

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

Question N°27 : dans quelle mesure pensez-vous que votre travail a un impact sur l'entreprise ?

Parmi les réponses Briantes :

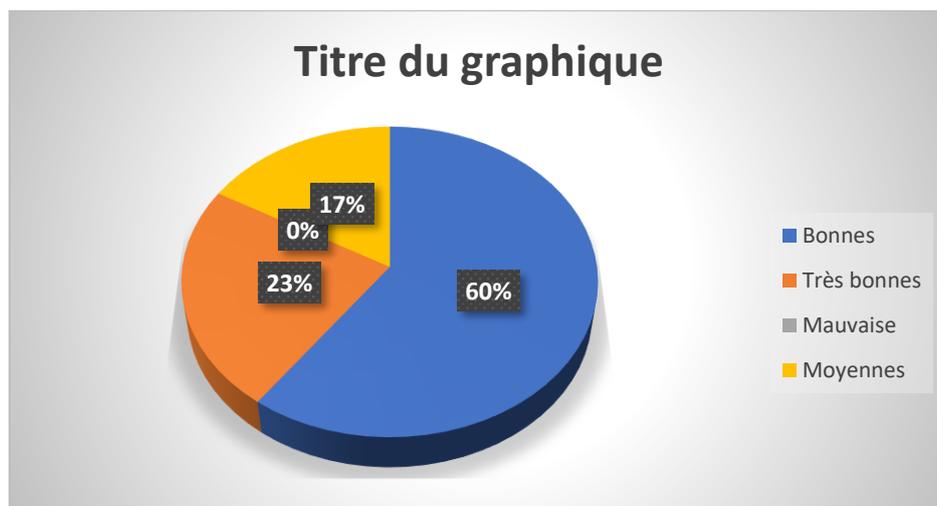
Ma motivation par mon entreprise est mon carburant de travail, ma performance et la bonne exécution de mon travail et le fruit de leurs motivations. On constat que le travail de cette personne et de tous les employés de cette entreprise ont un grand impact sur l'entrepris sur le niveau économique, production... etc.

Question N°28 : comment mesurez-vous votre performance dans votre emploi actuel ?

Tableau N°10 : évaluations de la performance dans l'emplois actuel

Catégorie	Fréquence	Pourcentage
Bonnes	18	60%
Très bonnes	7	23%
Mauvaise	0	0%
Moyennes	5	17%
Total	30	100%

Graphe N° : 10 évaluations de la performance dans l'emplois actuel



Chapitre V : Analyse et interprétation des données

18 personnes sur un échantillon de 30, pour un pourcentage de 60% ont indiqué que leurs performances dans leur emploi actuel est bonne, 23% très bonnes et 5 personnes pour un pourcentage de 17% indiquent qu'elle est moyenne.

On constate que la performance des salariés dans leur emploi actuel est bonne selon leurs réponses au questionnaire.

Question N°29 : Avez-vous reçu des évaluations de performance de la part de votre employeur ?

28 personnes sur un total de 30, avec un pourcentage de 93,33 % leurs réponses sont oui et deux personnes d'un pourcentage 6,66 répondent par (Non).

Selon les réponses à cette question on constate que les responsables ont bien évalué la performance de leurs salariés pour motivation d'un côté et de les prévenir d'un autre côté.

Question N° 30 : comment votre employeur utilise-t-il les évaluations de performance pour améliorer les conditions de travail ?

25 personnes sur un total de 30, pour un taux 83,33% ils ont proposé que les évaluations de performance soient avec des encouragements et des promotions et 5 personnes d'un pourcentage de 16,66%, suggèrent que ça soit avec des avancements horizontaux et des promotions.

2. Synthèse et vérification des hypothèses

Notre enquête de recherche sous le thème « les conditions de travail et la performance des salariés », s'est déroulée dans l'entreprise BMT dans le but de vérifier nos hypothèses.

Après avoir quantifié, analysé et interprété les résultats des données collectées et dans l'objectif de vérifier la conformité de nos hypothèses allant de ce principe nous sommes arrivés à la conclusion suivante :

2.1. Confirmation de la première hypothèse :

Les bonnes conditions de travail de l'entreprise conduisent à une bonne satisfaction des salariés.

D'après les acquis de notre enquête nous avons déduit que les bonnes conditions de travail conduisent forcément à une satisfaction des salariés, et cela est confirmé par rapport aux réponses collectées dans notre questionnaire où leur satisfaction a été prouvée dans différents secteurs de l'entreprise. Parmi on trouve la qualité d'hygiène qui est très appréciée par la totalité des enquêtés (la réponse de la 8^{ème} question), ainsi la sécurité procurée par

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

l'entreprise qui a été confirmée par un taux de 60% des salariés (réponse de la 20^{ème} question), aussi la disponibilité des moyens nécessaires pour effectuer les différentes tâches des travailleurs qui ont motivé la quasi-majorité de ses fonctionnaires approuvée par un pourcentage de 93% (la réponse de la 11^{ème} question), et la condition de travail la plus motivante d'après les salariés est la rémunération des salaires confirmée d'après la réponse de la 23^{ème} question.

D'après l'analyse de notre première hypothèse on voit que l'entreprise BMT a été à la hauteur concernant les facteurs motivants de ses travailleurs, elle a donc réussi à mettre en œuvre les meilleures conditions et moyens de travail pour maintenir le moral de ses propres salariés et garantir leur satisfaction qui est un atout primordial pour chaque entreprise souhaitant se démarquer du marché concurrentiel et être leader car les ressources humaines au sein d'un organisme est le pilier le plus important pour la réussite de l'entreprise.

2.2. Confirmation de la deuxième hypothèse sur la performance

Après avoir analysé les données qui sont rapportées à la première hypothèse qui est

« Les salariés qui travaillent dans des conditions de travail satisfaisantes sont plus motivés à faire leur travail, ce qui conduit à une meilleure performance. »

Nous avons déduit que l'entreprise BMT par ses activités d'acquisition et de développement des ressources humaines, elle essaye d'intégrer et d'adopter les politiques et les méthodes qui lui permettent une stabilité, durabilité et un bon rendement de la part des salariés.

D'après le dépouillement des résultats de l'étude du questionnaire et notre enquête menée au sein de l'entreprise BMT nous pouvons confirmer notre première hypothèse qui comprend que les bonnes conditions de travail motivent les salariés d'être plus performants dans leur travail, ce qui est confirmé dans la 7^{ème} question du questionnaire vu que près de la moitié (47%) évaluent que les conditions dans l'entreprise BMT sont bonnes et appréciables ce qui a joué un très grand rôle dans leur performance et leur motivation. Ce qui est confirmé dans la réponse de la 28^{ème} question où on constate que la performance des salariés dans leur emploi actuel est bonne d'après 60% des enquêtés ce qui a mené en retour à une très bonne évaluation de leur responsable, ce qui a été approuvé dans la réponse de la 29^{ème} question.

Dans cette optique on peut confirmer notre hypothèse car l'entreprise BMT a su mettre en avant les bonnes conditions pour encourager ses salariés et assurer leurs meilleures performances qui est un atout phare pour la pérennité d'une entreprise.

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

3. Discussion générale des résultats de recherche :

D'après notre recherche mener au sein de l'entreprise **BMT** on déduit que les bonnes conditions de travail ont un impact direct et considérable sur la performance des travailleurs

ce qui jouent un rôle phare sur la pérennité de l'entreprise à court et un long terme, donc leur bon usage c'est un a tout pour un bon fonctionnement organisationnel.

Ce qui explique le résultat de notre questionnaire posé où on constate la satisfaction des salariés dans quelque qualités (le bon salaire, la sécurité, et l'hygiènes) qui a conduit à leur bonne performance.

Les conditions de travail de cette entreprise (**BMT**) sont un facteur primordial qui a un impact direct sur la performance globale de l'organisation et ce à partir de leur influence positive sur la performance des salariés. Autrement dit, plus l'individu est satisfait des conditions de travail dans son environnement de travail, plus il est donc motivé ce qui lui pousse à travailler mieux et à donner au fond, et donc ce qui fait le bon fonctionnement de travail est garent de la performance de l'entreprise d'une manière générale.

En revanche Nous remarquont pendant notre stage pratique au sein de cette entreprise (**BMT**), qu'un taux de 20% des salaries son démotiver par le manque de quelques conditions de travail comme :

- le manque de discussion entre le leader et ses collaborateurs.et changement des idées.
- la pollution d'aire, qu'on peut considérer comme un risque sur la santé de l'individu.
- la charge au travail, où le salarié travail sans arrêt.
- Le manque de moyen de déplacement entre les zones de travail, sachant que la superficie de cette entreprise et très vaste. Ce qui prend beaucoup du temps et qui fait un retard et un disfonctionnement pour ses travailleurs.

Tous ces points qu'on vient de citer sont démotivant pour ses salariés, et cela à des effets néfastes qui peuvent impacter le déroulement de travail tels que l'absentéisme, les retard, comportement inadéquat, inefficacité de travail et aussi tous les secteurs de cette entreprise, au niveau économique, production, réceptions de navire ...et

Donc quand les conditions de l'environnement de travail sont insatisfaisantes pour l'employé, ça engendre une démotivation et une dégradation de performance de ce dernier.

Conclusion

Conclusion

Conclusion :

D'après notre recherche, nous avons voulu étudier la réalité des conditions de travail et son impact sur la performance des salariés. Au final, on a pu conclure que de bonnes conditions de travail doivent être assurées aux salariés au sein de chaque organisation, car si ces conditions ne sont pas prises en compte considérer que l'organisation meurt automatiquement.

Alors, on déduit que le facteur humain est le facteur le plus primordial, un facteur clé de succès que l'entreprise doit sérieusement le prendre en compte, en lui fournissant et mettre à sa disposition les bonnes conditions de travail. En termes de rémunération, les risques au travail, les moyens matériels dont il a besoin, favoriser le travail en équipe, les formations, création d'un climat social convenable pour le travail. Ainsi qu'en terme d'amélioration de la communication interne de l'entreprise entre les niveaux hiérarchiques et de faire participer les employés à prendre des décisions qui précisent l'avenir de l'entreprise.... Car tout ça est une source d'une bonne motivation de l'employé qui mène à une performance organisationnelle entière.

A partir de notre étude effectuée dans l'entreprise **BMT**, on a émis des recommandations qui nous semblent utiles soit pour le profit d'entreprise, ou pour l'amélioration de qualité de vie des salariés au travail.

On conclut que l'entreprise **BMT** offre des bonnes conditions de travail, mais différentes d'un poste à un autre, d'une zone à une autre, et pour les salariés évidemment ils seront performants à la présence des bonnes conditions de travail et de bonne motivation et un bon climat et l'ambiance de travail.

Donc pour en arriver à ce résultat l'entreprise **BMT** doit pouvoir offrir des bonnes conditions de travail à tous ses salariés, quoi que ça soit son poste et sa zone de travail, pour une bonne performance de ses salariés et un bon résultat pour l'entreprise elle-même, et pour garder sa place au niveau commerciale économique, et pouvoir défier ces conquérants.

Recommandation

A partir de notre étude effectuée dans l'entreprise **BMT**, on a émis des recommandations, qui nous semblent utiles soit pour le profit d'entreprise, ou pour l'amélioration de qualité de vie des salariés au travail :

On conclut que l'entreprise **BMT** offre des bonnes conditions de travail, mais différentes d'un poste à un autre, d'une zone à une autre, et pour les salariés évidemment ils seront

Conclusion

performant à la présence des bonnes conditions de travail et de bonne motivation et un bon climat et ambiance de travail.

Donc pour en arriver à ce résultat l'entreprise BMT doit pouvoir offrir des bonnes conditions de travail à tous ses salariés, quoi que ça soit son poste et sa zone de travail, pour une bonne performance de ses salariés et un bon résultat pour l'entreprise elle-même, et un bon niveau commerciale économique, et pour ces conquérants, aussi :

1- mettre à disposition les moyens de transport pour les visiteurs comme dans notre cas vu la grande superficie de l'entreprise BMT

2- Reconnaissance et récompenses : Mettez en place un système de reconnaissance et de récompenses pour reconnaître les réalisations et les efforts des employés. Cela peut inclure des félicitations publiques, des récompenses financières ou des opportunités de développement professionnel.

3-Communication transparente : Favorisez une communication ouverte et transparente entre les employés et la direction. Les employés doivent se sentir en mesure de partager leurs idées, leurs préoccupations et leurs suggestions sans crainte de représailles.

Liste Bibliographique

Liste bibliographique

Ouvrages

- ❖ [Management du changement, olivier-Meier Dunod ,\(2012\)](#)
- ❖ Lai, J. Y., & Li, Y. (2005). Technology acceptance model for internet Banking : an invariance analysis. *Information & Management*, 42(2), 373-386.)
- ❖ Deschamps, P., & Dupont, M. (2015). Les conditions de travail et la performance des salariés : une analyse empirique en France. *Revue économique*, 66(6), 1125-1152.
- ❖ Martin, J., & Tremblay, I. (2012). Impact des conditions de travail sur la performance des salariés dans les entreprises françaises. *Travail et Emploi*, 132(4), 65-84.
- ❖ "Les effets des conditions de travail sur la productivité des salariés en France"
Chercheurs : Claire Dubois et Marc Lefèvre Référence : Dubois, C., & Lefèvre, M. (2018). Les effets des conditions de travail sur la productivité des salariés en France. *Économie et Statistique*, 502-503, 81-101.
- ❖ ROUSTANG. G, (1982) Les conditions de travail. Paris, édition la découverte et Syros.
- ❖ CITEAU. J-P,(2002). Méthodes des sciences sociales. Paris, 11^{ème} édition, éd DALLOZ
- ❖ DI VERREZ. J, (1979). Management des organisations, Paris, 2^{ème} édition, édition de Boeck.
- ❖ AIM, R,(2006). La motivation dans l'entreprise, Paris, 2^{ème} édition d'organisation.
ROULEAU, L, (2007,). Le management stratégique en pratiques
- ❖ PLANE, J-M,(2003), Théorie des organisations, Paris, 2^{ème} éd, Edition Dunod.
- ❖ Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1939). *Management and the worker*. Harvard University Press.
- ❖ Céteau. J-P, (2002) Gestion des ressources humaines Principes généraux et cas particuliers, 4^{ème} édition.
- ❖ Madeleine Grawitz, Méthodes des sciences sociales, Paris, Dalloz, (9^e édition), 1993
- ❖ PIERRE .C, ROUREMARIOTTI. M-C, 2002

Liste bibliographique

- ❖ CITEAU.J-M, 1997, Gestion des ressources humaines Principes généraux et cas particuliers, 4^{ème} édition.
- ❖ MOUTON. J-P, CHABOUD. J, 2003.
- ❖ Peretti, J.M, 2006. L'émergence d'une gestion des ressources humaines hybride au Maghreb
- ❖
- ❖ -PIGANIOL. C, 1980, Techniques et politiques d'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise
- ❖ ALIS. D, et al, 2010.
- ❖ IBOURGUIGNON A., Peut-on définir la performance ? In Revue Française de Comptabilité, juillet- août, 1995
- ❖ LANDIER.H, Évaluer le climat social dans votre entreprise, Édition d'Organisation, Paris, 2008
- ❖ YVON PESQUEUX, « La notion de performance globale », 5^{ème} Forum international, Décembre2004, Tunis, Tunisie.
- ❖ M. Malika, « structure d'entreprise : réalité, déterminant, performance », Edition, ECONOMICA, Paris, 1995.
- ❖ Thèse de doctorat « Contribution a l'étude des déterminants de la performance de l'entreprise », Tunisie,(2016).
- ❖ Plauchu V et Tairou A, « Méthodologie du diagnostic d'entreprise », EditionL'Harmattan, 2008.
- ❖ Cumby J et Conrad J, “Non-financial performance measures in the Canadian bio technology industry”, Journal of intellectual capital, 2001.
- ❖ Thèse de doctorat « impact de création de valeur pour le client sur la performance des entreprises », Tunisie, (2016).
- ❖ MATHE BOISLANDELLE, (H), « Gestion des ressources humaines dans la PME », Edition ECONOMICA, 2 ème Edition, Paris 1998.
- ❖ MALO, (J, L), et MATHE (J, C), « L'essentiel du contrôle de gestion », Edition d'organisation, 2 ème Edition, paris, 2000.
- ❖ H. BOUQUIN, « les fondements du contrôle de gestion ».

Liste bibliographique

- ❖ Vloral.M, « La performance de l'entreprise », Edition Doriot, Paris du 15 au 16 mai 2008.
- ❖ MADOVN. F, Mémoire de fin de cycle, « outils de pilotage de la performance », Alger, 2015.
- ❖ ESKA, N°78, Octobre-Novembre-Décembre.
- ❖ - BOYER, L& EQUILBEY, N. (2003) : Organisation : théories et applications, Paris, (2ed), Editions d'organisation.

Dictionnaires

- ❖ Dictionnaire Jean-Marie Peretti, 2015)
- ❖ Bruno ALAIN, Rodolphe BLAISE et autres, (2005) : Dictionnaire d'économie et des Sciences sociales, Paris, Ed ellipses.
- ❖ Dictionnaire de la langue française le Robert.

Les sites internet et articles :

- ❖ Didier Court/ www.CitationCelebre.com.
- ❖ (<https://www.explorecareers.com/the-history-of-working-conditions/>).
- ❖ <https://travail-emploi.gouv.fr/emploi/conditions-de-travail/article/les-conditions-de-travail-quoi-ca-sert>)
- ❖ <https://www.efficience-ergonomie.com/definition-de-lergonomie>
- ❖ Site officiel de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) :(<https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--fr/index.htm>)
- ❖ (<https://www.joradp.dz/>).

Annexes

Annexes

Annexe N°1

Questionnaire de recherche : conditions de travail et performances de salariés :

Axe : N° 1 : les données personnelles

- 1- Age : a) (20/25) ans .
b) (26/30) ans .
c) (31/35) ans .
d) (+36) ans .

- 2- Sexe :
a) masculin : .
b) féminin .

- 3- Ancienneté :
(1/5) ans .
(5/10) ans .
(10/15) ans .
(15 /20) ans .
(+20) ans .

- 4- Niveau d'instruction :
a) Primaire .
b) Moyen .
c) Secondaire .
d) Universitaire .

- 5- Situation familiale :
a) Marie .
b) Divorcé .
c) Célibataire .
d) Veuf (Ve) .

- 6- Catégorie socioprofessionnelle :
a) Cadre .
b) Maitrise .
c) Exécution .

Annexes

Axe : N° :2 : les conditions de travail :

7- Comment trouvez-vous les conditions de travail au sein de votre entreprise ?

- a) Bonnes b) Moyennes c) Mauvaises d) Acceptables .

8- Votre entreprise répond-t-elle aux conditions de travail en matière d'hygiène ?

- a) Oui b) Non .

9- Etes-vous satisfait des conditions de travail de votre entreprise ?

- a) Oui b) Non .

Si c'est non, indiquez votre insatisfaction :

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

10- L'entreprise vous offre-t-elle des conditions nécessaires et adéquates pour l'exécution de vos tâches ?

- a) Oui b) Non .

11- Avez-vous à votre disposition les moyens nécessaires pour effectuer votre travail ?

- a) Oui b) Non .

Si c'est non pourquoi ? :

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

Annexes

Axe N° 03 : la performance au travail :

23- Etes-vous satisfait de votre rémunération actuelle ?

- a) Oui b) Non c) Insuffisante .

24- Etes-vous satisfait de vos avantages sociaux (assurance maladie, congés payés, etc...) ?

- a) Oui b) Non c) Insuffisant .

25- comment décrivez-vous l'ambiances de travail dans votre entreprise ?

- a) Chaleureux b) nuisent c) Bon .

26- avez-vous des opportunités de formation et de développement professionnel ?

- a) Oui b) Non .

27- dans quelle mesure pensez-vous que votre travail a un impact sur l'entreprise ?

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

28- comment mesurez-vous votre performance dans votre emploi actuel ?

- a) Bonne .
- b) Très bonne .
- c) Mauvaise .
- d) Moyenne .

29- avez-vous reçu des évaluations de performance de la part de votre employeur ?

- a) Oui b) Non .

30- comment votre employeur utilise-t-il les évaluations de performance pour améliorer les conditions de travail ?

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

Annexes

Annexe N°2

Tableau : d'équipements spécialisés dans le traitement du conteneur.

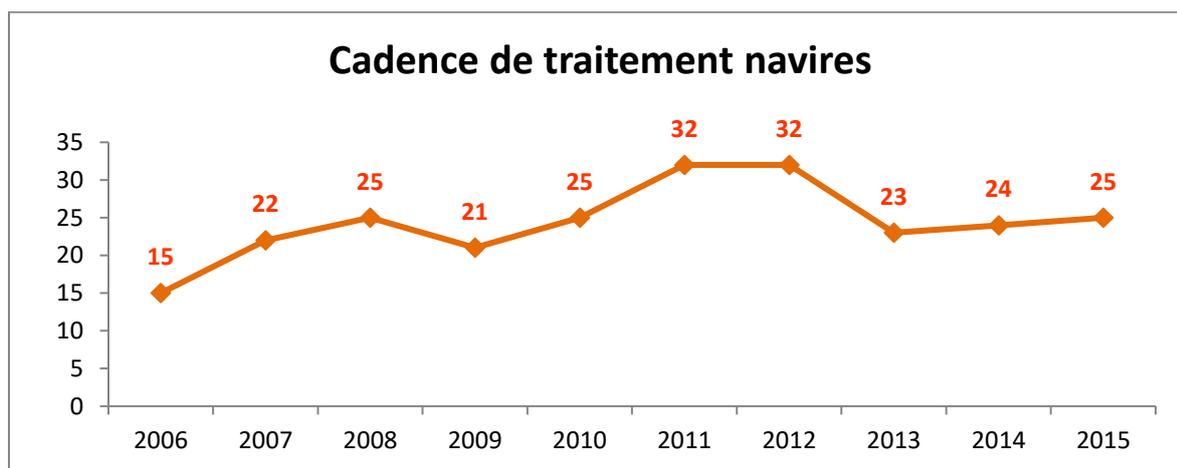
❖ **Le Trafic annuel en EVP (équivalent vingt pied) :**

EQUIPEMENTS	Nombre BMT	Nombre TIXTER	Tonnage
PORTIQUES DE QUAI SUR RAIL (QC)	2	/	40 Tonnes
PORTIQUES GERBEUR SUR PNEUS (RTG)	10	/	36 Tonnes
REMORQUES PORTUAIRES	16	/	40 Tonnes
CHARIOT MANIPULATEUR DE VIDES	10	2	10 Tonnes
GRUE MOBILE PORTUAIRE (MHC)	2	/	100 Tonnes
STEACKERS	8	2	40 Tonnes
REMORQUES ROUTIERS	30	/	36 Tonnes
CHARIOTS ELEVATEURS	11	/	2,5, 3, 5,10Tonnes

Annexe N°3

❖ **Courbe :**

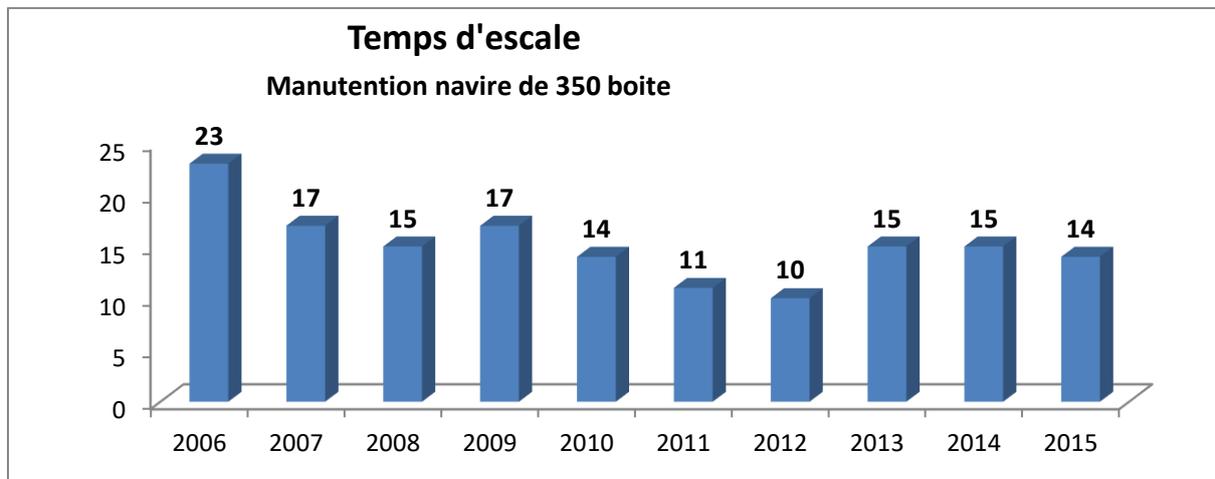
La cadence de traitement au navire :



Annexes

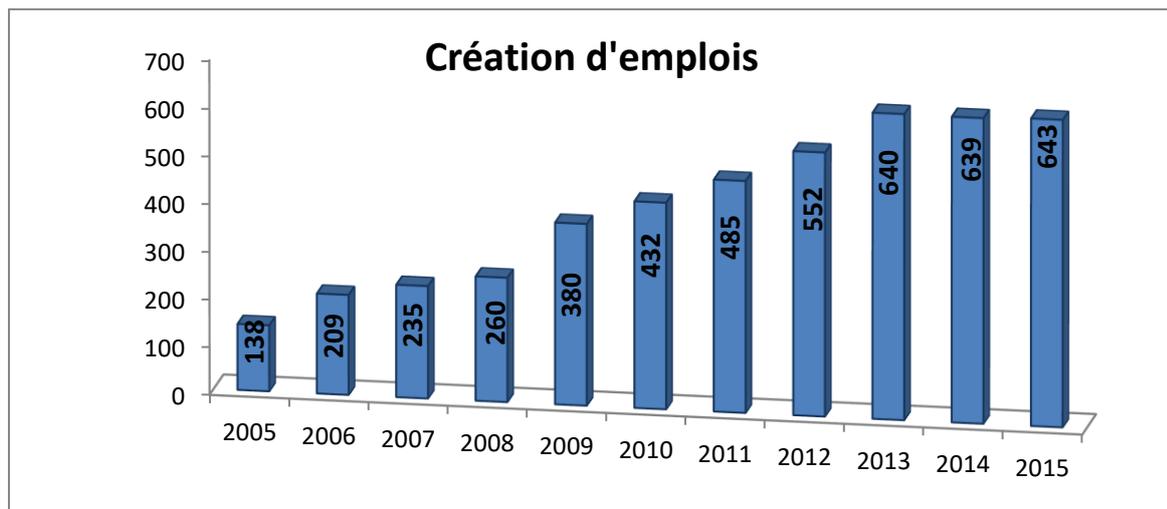
Annexe N°4

Graphique : Le temps d'escale.

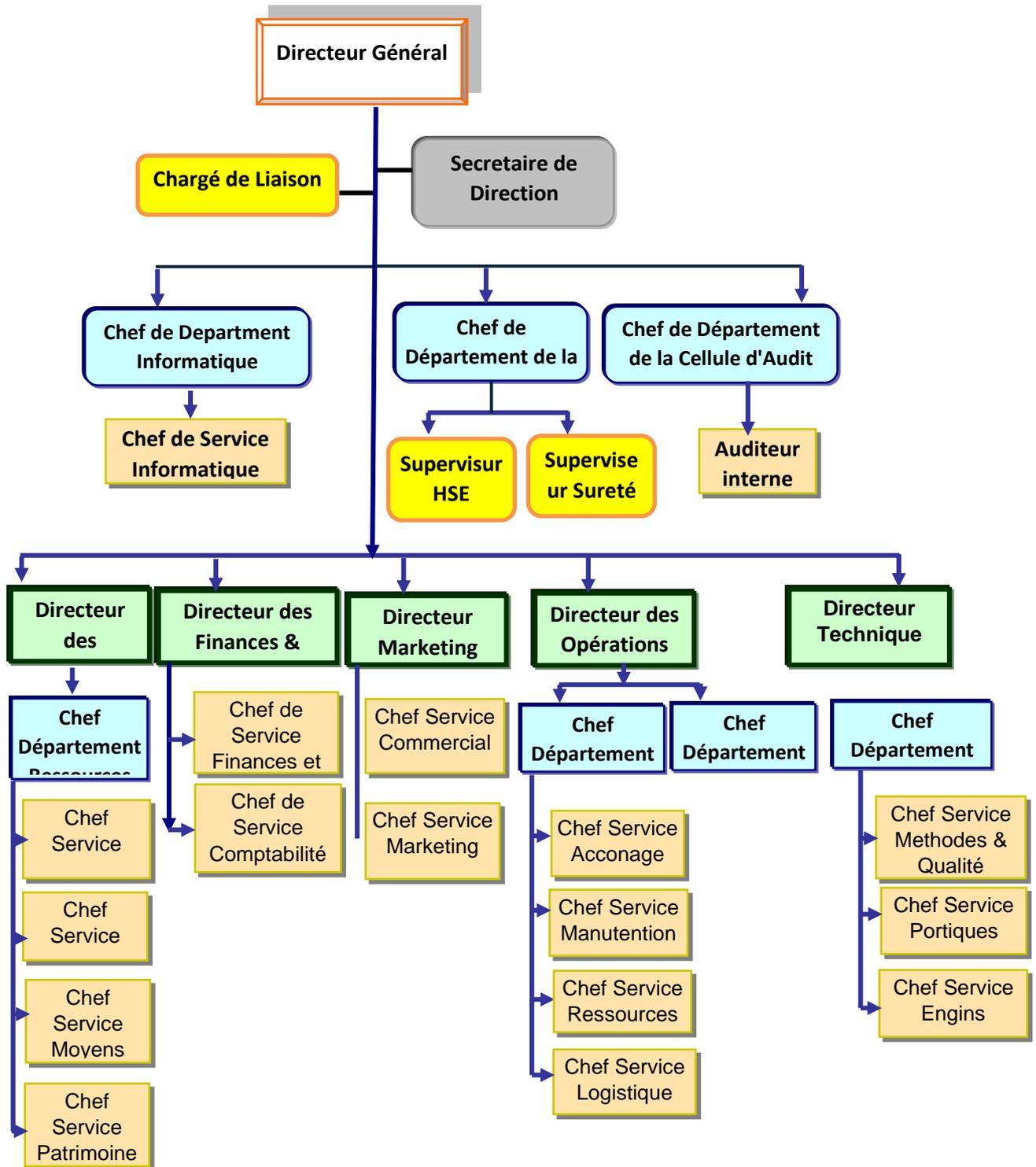


Annexe N°5

Graphique : La création d'emplois :



Annexe : 06 Organisation de BMT Spa



Résumé

Notre mémoire, traite le thème suivant : « les conditions de travail et la performance des salariés » notre étude a déroulée au sein de l'entreprise BMT, et port sur la question des conditions de travail comme facteur déterminant de la performance des salariés au sein de l'entreprise.

Durant cette étude, on a formulé deux hypothèses, qui sont plus tard confirmées, après avoir analysé les données obtenues par le biais de questionnaire, dont on a distribué 30 questionnaires Pour les salariés de l'entreprise BMT.

A la fin on a conclu que les conditions de travail ont un effet positif sur la motivation et leurs performances des Salariés, dont la productivité et la satisfaction de ces derniers sont manipulé par l'amélioration Des conditions de travail. Donc la réussite de chaque entreprise dépend de degrés de motivation De ses salaries, où les conditions de travail sont l'un des facteurs de la motivation de l'homme au travail.

Mots clé : Entreprise, conditions de travail, performance des salariés au travail, motivation, sécurité, ressources humaines

Abstract

Our thesis deals with the following theme: ". working conditions and employee performance" Our study took place within the company BMT And focus on the issue of working conditions as a determining factor in the performance of employees within the company. During this study, two hypotheses were formulated, which are later confirmed, after analyzing the data obtained through the questionnaire, of which 30 questionnaires were distributed to the employees of the BMT company.

At the end it was concluded that working conditions have a positive effect on the motivation and performance of employees, whose productivity and satisfaction of the latter are manipulated by the improvement of working conditions. So, the success of each company depends on the degree of motivation of its employees, where working conditions is one of the factors of the motivation of man at Works.

Key words : Company, work conditions, workers performance, motivation, security, human ressrources