

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université « Abderrahmane Mira » de Bejaia
Faculté des Sciences humaines et sociales
Département des sciences Sociales

Mémoire de Master

Filière : Sciences Sociales

Option: Sociologie de Travail et des Ressources Humaines

Thème

**L'impact des conditions physiques de travail
sur le rendement des salariés
Cas pratique : Alcovel d'Akbou**

Réalisé par:

M^{elle}: AZZOUG Djamila

M^{elle}: BENAMARA Hassina

Encadré par :

Dr : LANANE Massika

Année universitaire 2015-2016

DÉDICACE

Nul besoin de dire (nous le disons quand même) que ce modeste travail est dédié à :

- *Mes complices : aux deux personnes sur terre qui me poussent à devenir meilleure: Ma mère : ma confidente, mon amie, et mon père qui me supporte à toute épreuve.*
- *A mes chers frères : Mourad, Djilali, Mouloud, Karim, Khoudir et sa femme Karima.*
- *A mes très chères sœurs : Zahia et Thiziri*
- *A mes neveux : princesse Rana, Zakaria et le petit ange Imad Eddine.*
- *A ma belle famille « Adjir »*
- *Une spéciale dédicace à mon fiancé Yacine.*
- *A mes chères copines : Souad, Saida, Latifa, Sabrina, Kahina, Sihem, Amel, Kafia, Hanane, Souad, Rahima, Zineb, Radia, Lydia.*
- *A mes amis Djillali et Loucif.*

DJAMILA

REMERCIEMENT

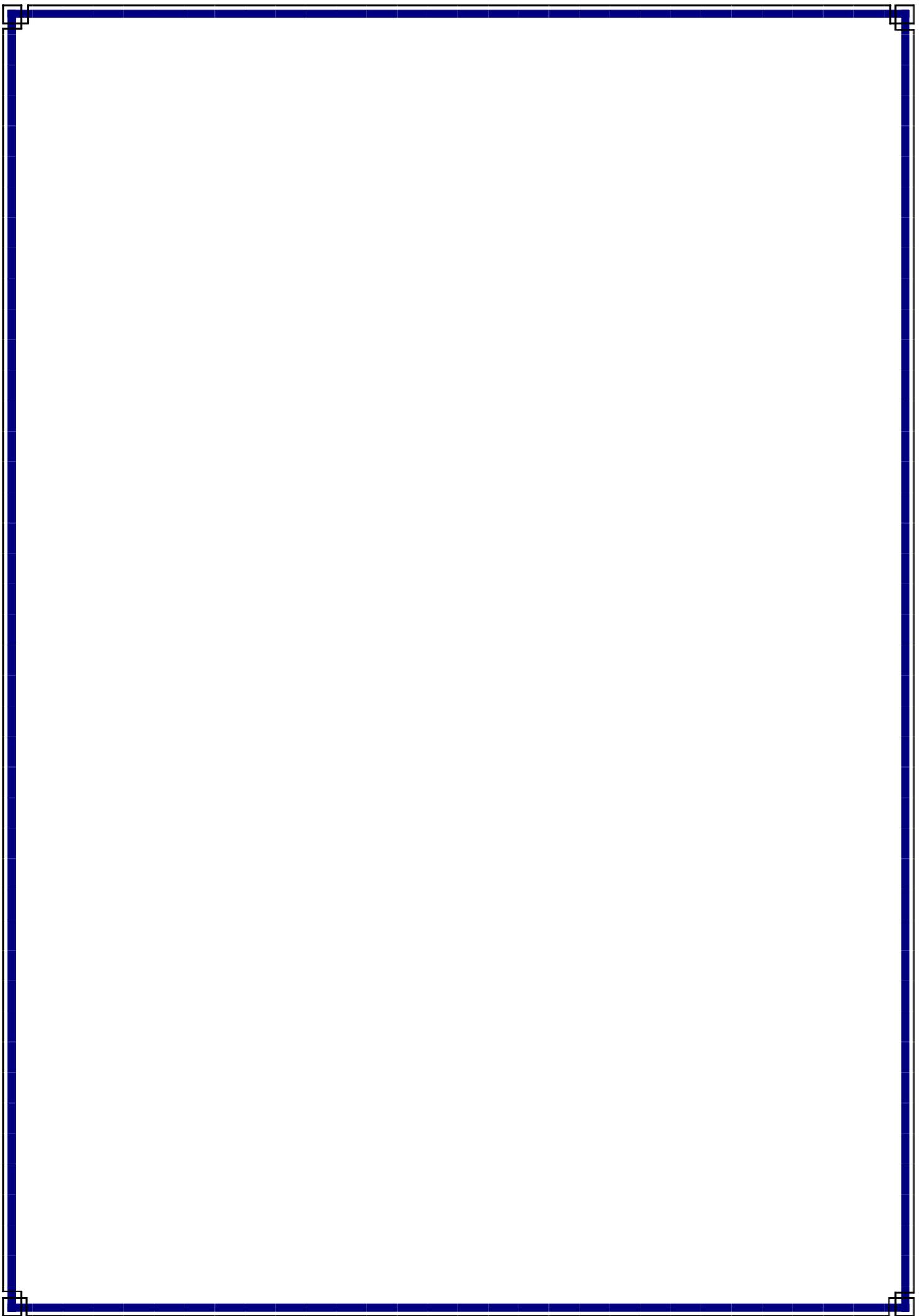
Nous tenons tout d'abord à remercier « ALLAH » le Tout Puissant qui nous a procurées la foi, le courage et la volonté pour réaliser ce projet.

*Nous tenons à remercier aussi notre promotrice Dr **LANANE Massika** de nous avoir fait l'honneur d'assurer l'encadrement de notre travail, elle nous a apporté des conseils et des critiques tout au long de cette période.*

Aussi nous tenons à remercier tout les membres du service CFO « Rahima, Nabila et Hakima » pour leur chaleureux accueil pendant la période de notre stage.

Nous remercions l'ensemble du personnel de l'entreprise ALCOVEL qui nous a permis d'effectuer notre stage dans des meilleures conditions.

Par le biais de ce mémoire, nous exprimons notre profonde gratitude à toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.



Liste des tableaux :

Numéro du tableau	Titre de tableau	Numéro de Page
01	La répartition de l'échantillon selon le sexe	82
02	La répartition de l'échantillon selon les catégories d'âge	82
03	La répartition de l'échantillon selon la situation matrimoniale	83
04	répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction	84
05	La représentation de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle	85
06	La répartition de l'échantillon selon l'ancienneté des salariés	85
07	La répartition de l'échantillon selon le lieu de résidence	86
08	La corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et les conditions de travail	87
09	La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et le temps de travail	88
10	La répartition de l'échantillon selon les conditions liées à la santé	89
11	La répartition de l'échantillon selon l'existence du centre médical au sein de leur entreprise	89

12	La répartition de l'échantillon selon les visites médicales	90
13	La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et le nombre d'accident	91
14	La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et les moyens de prévention	92
15	La répartition de l'échantillon selon l'existence de service d'hygiène	93
16	La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et les moyens d'information sur les risques	94
17	La corrélation entre les CSP et les conditions sécuritaires	95
18	La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et le facteur de motivation	96
19	La corrélation entre les CSP et le phénomène de l'absentéisme	97
20	La corrélation entre les CSP estimant quitter l'entreprise au cas où ils trouvent un autre emploi	98
21	La corrélation entre les CSP et la satisfaction au travail	99
22	La corrélation entre les CSP et l'existence de comité de l'amélioration des conditions de travail	101
23	La répartition entre les CSP et les l'amélioration des conditions de travail	102

24	La corrélation entre les différentes catégories socioprofessionnelles et la manière de l'amélioration des conditions de travail	103
25	La répartition de l'échantillon selon les CSP et leur jugement sur l'état des conditions de travail de l'entreprise	104

Liste des abréviations :

Abréviations	Signification
Al.CO.VEL	Algérienne des cotonnades et velours
SPA	Société Par Action
GRH	Gestion des Ressources Humaines
LEST	Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail
CHSCT	Comité d'hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
CRAM	Caisse Régionale d'Assurance- Maladie
CHSCT	Comité Hygiène, de Sécurité et des Conditions du Travail
ANACT	Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions du Travail
RH	Ressources Humaines
HSE	Hygiène Sécurité et Environnement
CSP	Catégorie Socioprofessionnelle
C	Cadre
A.M	Agent de Maitrise
A.E	Agent d'exécution
SMS	Système de Management de la Santé
SST	Santé et Sécurité au Travail
INRS	Institut national de Recherche et Sécurité
GRAM	Caisse Régionale d'Assurance Maladie

La liste des figures:

La figure	Le titre de la figure
Figure n° 01	Les besoins d'accomplissement
Figure n° 02	Processus de réalisation des produits finis au niveau du complexe

Sommaire

Liste des tableaux

Liste des abréviations

Liste des figures

Introduction

Partie théorique

Chapitre I : Cadre méthodologique de la recherche

1- Les raisons du choix du thème.....	05
2- Les objectifs de la recherche.....	05
3- Les études antérieures	06
4- La problématique.....	06
5- Les hypothèses de la recherche	09
6- Définition des concepts clés	09
7- La méthode et les techniques utilisées.....	17
7-1-La pré enquête.....	17
7-2- La méthode utilisée.....	17
7-3- Les techniques utilisées	18
8- Le choix de l'échantillon.....	19
10 -Protocole de la recherche.....	19

Chapitre II : Les conditions physiques de travail

Section01 : Les théories relatives aux conditions de travail

1- L'école classique	22
2- Le courant psychologique.....	23
2-1- L'école des relations humaines.....	23

2-2-Théorie des besoins et de motivation	24
3- Les théories contemporaines relatives aux conditions du travail.....	27
3-1- L'analyse stratégique des organisations de M Crozier et E Freiberg	27

Section 02 : Les conditions physiques du travail

1-L'historique des conditions du travail	28
2-Les types des conditions du travail.....	29
3-Les facteurs d'analyse des conditions physiques de travail.....	30
4-L'aménagement du temps de travail	31
5 -Les acteurs d'amélioration des conditions physiques du travail.....	35
6- Les missions de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions du Travail	38
7- L'amélioration des conditions physiques de travail.....	39
8-Les conditions d'ambiance physiques du travail	41
9-Nature des conditions du travail.....	42

Chapitre III : Rendement des salariés au travail

Section01 : Le rendement au travail

1-Le rendement.....	47
1-1-Le personnel.....	47
2- La satisfaction au travail.....	48

3- Les théories de satisfaction.....	48
4- Les facteurs déterminant la satisfaction au travail.....	49
5- Les conséquences de la satisfaction au travail	52
6- Augmenter la satisfaction au travail.....	54
7- La motivation des salariés.....	55
8- Caractéristiques de la motivation.....	58
9- Les facteurs d'ambiance, rendement et humanisation.....	59

Section 02 : Santé, sécurité et bien-être au travail

1- Définition de la santé au travail et ses dimensions.....	62
2- La santé au travail.....	63
3- La qualité de la santé au travail.....	64
4- Les facteurs déterminants pour la qualité de santé au travail.....	67
5- Les maladies professionnelles.....	67
6- La sécurité au travail.....	67
7- Les accidents de travail.....	68
8- Les risques professionnels.....	71
9- Les mesures préventives des risques professionnels.....	72

Partie pratique

Chapitre IV : Présentation de l'organisme d'accueil

1- Historique de l'entreprise.....	77
------------------------------------	----

2-Présentation de l'organisme d'accueil.....	77
3-Processus de production au niveau du complexe.....	78

Chapitre V : Analyse et interprétation des résultats

1-L'analyse des caractéristiques de l'échantillon d'enquête.....	84
1-1-Identification de l'enquête.....	84
2-La discussion des hypothèses.....	109

Conclusion

Liste bibliographique

Les annexes

Introduction :

Les conditions de travail étaient l'objet d'étude de plusieurs disciplines, qui ont tenté de les analyser et les améliorer selon leurs principes. Elles les placent au centre de l'entreprise. Son importance est incontestable aussi bien pour le développement de l'entreprise que pour le bien être des salariés.

Afin de comprendre cette dynamique entre les conditions de travail et la productivité, nous avons choisi le thème en occurrence des conditions de travail et leur impact sur le rendement des salariés dans l'entreprise.

Depuis des siècles et à travers la croissance du monde de travail, les conditions de travail d'un organisme trouvent une place évolutive dans un contexte de développement des moyens mis à la disposition des salariés pour mener d'une manière efficace le travail quotidien.

Les conditions de travail englobent trois orientations à savoir l'organisation ergonomique c'est-à-dire adaptabilité d'un individu au travail, les conditions elles-mêmes, hygiène et santé. Dans l'exercice d'une activité personnelle donnée, les conditions de travail sont un ensemble de paramètres qui influent sur la satisfaction trouvée quotidiennement à cette activité comme sur les formes et degrés de fatigue, les conditions de travail sont des utiles de la GRH d'entrer du service de stratégie de l'institution et de contribuer à l'évaluation et dans la réalisation de la mission qu'elle s'est fixée.

Le concept de rendement au travail a pris son essor dans la réglementation de travail, et cela à travers la protection de l'intégrité physique des travailleurs par l'institut de règle de l'hygiène et de sécurité dans les entreprises.

Les principaux instruments qui contiennent les dispositions relatives aux conditions physiques du travail, la politique de prévention et le code de la sécurité sociale sont complémentaires. Le premier contient les mesures

d'hygiène et de sécurité, tandis que le second envisage les conditions physiques de travail.

Au cours de notre recherche, nous allons étudier « l'impact des conditions physiques de travail sur le rendement des salariés » cette influence est la majeure occupation de toute entreprise.

On a tenu à étudier la réalité des conditions de travail dans l'entreprise **ALCOVEL** qu'on l'a choisie, plus précisément sur les conditions physiques de travail et on a étudié aussi l'impact de ces dernières sur le rendement des salariés.

Pour réaliser notre étude nous avons divisé le travail en (05) chapitres :

-Premier chapitre : cette partie subdivisée en deux parties dont la première contient la problématique, les hypothèses, la définition des concepts, les raisons de choix de thème, les objectifs de la recherche, ainsi les études extérieures. Et la deuxième partie concerne la méthode et la technique utilisée, le choix de l'échantillon et les difficultés rencontrées.

-Deuxième chapitre : il est subdivisé en deux sections dont la première concerne les études relatives aux conditions de travail et la deuxième partie contient les conditions physiques du travail.

-Troisième chapitre : contient deux sections dont la première concerne le rendement des salariés au travail et la deuxième concerne la santé, sécurité et bien être au travail.

-Quatrième chapitre : est consacré à la représentation de l'organisme d'accueil.

-Cinquième chapitre : consacré à l'analyse et l'interprétation des résultats, présenter les résultats de chaque hypothèse et enfin les résultats finaux.

Enfin, nous avons fini notre recherche par une conclusion, la bibliographie, et les annexes.

1-Les raisons de choix du thème :

Le choix du thème « conditions physiques du travail et leurs impact sur le rendement des salariés » dans l'entreprise publique **ALCOVEL** a été motivé par ce qui suit :

- L'importance des deux sujets « conditions du travail- rendement » dans tout organisme.
- Faire connaître la façon dont l'entreprise **ALCOVEL** gère ses ressources humaines afin que cette dernière soit motivée au travail par les conditions favorables.
- Découvrir ce que les conditions du travail ont fournit dans l'entreprise, et connaitre les degrés d'importance accordés aux conditions du travail par l'entreprise.
- Acquérir des nouvelles connaissances sur la vie professionnelle.
- Déterminer l'influence des conditions du travail sur le rendement et la satisfaction au travail.
- Déterminer les obstacles que les salariés peuvent rencontrer au quotidien dans la vie professionnelle et la vie privé.

2-Les objectifs de la recherche :

L'efficacité de la recherche scientifique se mesure par la réciprocity des résultats obtenus et les buts que l'on peut proposer. Il convient donc d'établir d'abord les objectifs de notre recherche qui sont :

- Le fait que nous serions nous même des futures travailleuses confrontées à diverses situations et difficultés professionnels va nous aider à nous y adapter.
- Avoir une expérience semi professionnelle dans le domaine de la GRH.
- Contribuer à l'élaboration d'un environnement sain pour les travailleurs dans lequel ils sentiront soutenus et être porte paroles auprès des employeurs.

6-Les études antérieures :

La notion des conditions de travail a connu une évaluation significative qui a contribué aux changements historiques de la prise en compte des phénomènes sociaux qui sont auparavant dominés par l'approche mécaniste qui considère les travailleurs comme des machines pour aboutir à une vision humaniste.¹

Quatre grands théoriciens ont marqué de 1930 à 1970, les travaux visant l'amélioration des conditions de travail : E. Mayo, A. Maslow, Douglas Mc Gregor et F. Herzberg. Ils appartiennent tous au grand mouvement des relations humaines.²

1- E. Mayo : est l'un des premiers précurseurs du courant des relations humaines. En 1927, Mayo allait par ses expériences démontrer l'influence des facteurs psychologiques sur la performance des travailleurs.³

Alors que c'était l'influence l'éclairage de l'atelier sur la production accomplie par un petit groupe de travailleurs qui était étudié, l'expérience montra que le simple fait de s'intéresser à ces travailleurs de leur parler, de les traiter avec égard, permettait d'améliorer les performances. On découvrait ainsi une équation qui allait devenir célèbre que la satisfaction des besoins psychologiques des travailleurs permettait d'améliorer la rentabilité du système de production.⁴

D'après ses expériences, Mayo a déduit qu'il y' avait deux catégories de changements :

- Ceux introduit délibérément qui concernent le travail et son organisation.
- Ceux progressifs spontanés dans les interactions à l'intérieur de groupe.

D'après Mayo, ces changements s'expliquent par les variables psychologiques suivantes :

a-Le commandement : avoir une attitude plus confiante envers l'encadrement grâce au passage d'un style autoritaire à un style participatif.

¹ - André N, **Une CSST conciliante**. La presse, Montréal, 26 juin 1999. P 07.

² - Bernard M, Daniel CROZET, **Gestion Des Ressources Humaines**, 3^{ème} édition, Edition NATHAN, 1988, P 167.

³ - SIMON L, DOULLON, et autres, **Psychologie de travail et comportement organisationnel**, 2^{ème} édition, Geotin Morin, Canada 2002, P 36.

⁴ - Véronique DE KEYSER, et autres, **Analyse les conditions de travail**, Les éditions Entreprise moderne d'édition, Paris, 1982, P 07.

b-Le statut social : donner plus d'importance aux ouvriers en les impliquant et en les permettant l'échange d'informations avec leurs responsables renforce leurs sentiment d'apparence.

c-La cohésion du groupe : l'effet de donner la liberté au travailleur et l'amélioration dans le groupe favorise l'entente et les liens dans l'équipe qui n'était pas le cas les faisant travailler à la chaîne.

d-Les objectifs de groupe : le fait de faire responsabiliser les ouvriers au travail, les encourager à viser les mêmes finalités.

e-Leadership : la favorisation des dialogues intra groupes sur le vécu du travail avait donné naissance à un processus d'influence qui est en dehors du temps de garde.

f-Le sentiment de sécurité : dans ces emplois et l'influence du système de rémunération.⁵

2- A. Maslow : est l'un des chercheurs sur la motivation le plus connu. Sa théorie propose une conception systématique des besoins de l'homme au travail et hiérarchise différents niveaux selon une pyramide.

Dés que les besoins élémentaires, besoins psychologiques et des besoins de sécurité sont satisfait, l'individu veut accéder à d'autres catégories de satisfactions : il cherche l'appartenance à un groupe, il tient à être reconnu comme ayant une identité propre, il souhaite s'accomplir dans son travail.

Enfin, s'il a atteint ses objectifs, c'est la possibilité de se développer, de progresser qui devient sa préoccupation majeur.⁶

Cinq groupes de besoins sont distingués :

⁵ - Jean DI VERREZ, Améliorer les conditions de travail, 2^{ème} édition éditions Entreprise moderne d'édition, Paris, 1979, P 22-23.

⁶ - Véronique DE KEYSER, et autres, op.cit, P 08.

1-Les besoins psychologiques : manger, dormir, besoin qui vise à assurer la survie. La satisfaction de ces besoins implique un relâchement, le plaisir des sens, une sensation de confort, ces besoins sont liés à la survie.

2-Les besoin de sécurité : se sentir raisonnablement à l'abri des environnements protecteurs, prévisible.

3-Les besoins d'appartenance : il s'agit ici des besoins de rapports sociaux, d'appartenance, d'affectivité, donner et recevoir de l'affection, avoir des contacts enrichissant avec des amis.

4-Les besoins d'estime : il s'agit ici de l'envie d'être reconnu, apprécié, approuvé et d'avoir l'estime d'autrui. Les sentiments d'incompétence ou d'infériorité vont avoir pour effet de déclencher ce besoin. Le respect de soi, la sensation de compétence, la confiance en soi vont combler le besoin d'estime.

5- les besoins de réalisation : la recherche de développement, d'épanouissement personnel et de création.

La routine, les activités à faible valeur ajoutée, l'absence de sens dans la vie sont les principales déficiences de ces besoins. Il est à noter ne peut jamais être satisfait, il est infini.⁷

3- DMC Gregor : en 1960, dans ces théories X et Y, oppose deux images de travailleurs, telles que les représentent les employeurs. L'une c'est la théorie X est celle de l'ouvrier paresseux, auquel on peut confier de responsabilité et qui doit être contrôlé en permanence. C'est l'ouvrier classique de l'organisation scientifique du travail.

L'autre est celle d'un ouvrier désireux d'acquérir des responsabilités souhaitant s'épanouir au travail ayant l'esprit créatif.

Selon MC Gregor, c'est l'image que l'on se fait du travailleur qui le « crée » qui a confiance en un travailleur aura un travailleur de confiance qui lui laisse des

⁷ - Fabien FOUNOUILLET, La motivation, Edition DUNOD, Paris, 2003, P 87- 88.

responsabilités, le verra capable d'en prendre c'est quand un système répressif l'a « apriori » considéré comme paresseux et chasseur que le travailleur le devient.⁸

4- F. Herzberg : les travaux de ce dernier 1966, ont apporté un apporté un nouvel éclairage à la conception des conditions de travail dans son idée principale est « *Les facteurs qui conduisent à la satisfaction et à la motivation ne sont pas de même que celles qui conduisent au mécontentement.* »⁹

Herzberg a démontré que le comportement des salariés donne une situation de travail par le jeu de quelques « facteurs d'ambiance » et de quelques autres « facteurs valorisants ».

Les facteurs d'ambiance qui sont comme origine des relations avec le milieu de travail telles que les conditions matérielles de travail, politiques et administratives de l'entreprise, rémunération etc.

Les facteurs de revalorisation qui sont susceptibles de créer une satisfaction durable, comme l'accomplissement c'est-à-dire la réalisation de soi à travers son travail, la responsabilité et l'intérêt travail lui-même.

En effet, d'après Herzberg, le travail doit désormais être conçu et organisé pour être efficace par rapport aux objectifs de l'entreprise, et répondre autant aux aspirations des hommes qui constituent à la souffrance et rechercher les conditions de leur développement.¹⁰

3-La problématique

Le travail est un moyen de subvention et de satisfaction des besoins. Il permet à chacun d'évaluer et de gagner sa vie, il est à l'origine des liens sociaux et occupe une place non négligeable au quotidien. La place de travail ne cesse de s'accroître, ce qui a poussé les chercheurs dans différents domaines à étudier l'environnement et les conditions et dans lesquelles les salariés exercent leurs professions.

⁸ - Hounounou ALBERT, **100 fiches pour comprendre le management**, 3^{ème} éd, Boreal, 2011, P 22.

⁹ - Jean Michel PLAN, **Théorie de l'organisation**, 2^{ème} éd, édition DUNOD, Paris, 2000, P 41.

¹⁰ - Ibid., P31.

Dans ce contexte, « *la sociologie place le travail au centre de nombreuses investigations dans la mesure où avec la famille, il constitue un univers structurel par une grande majorité d'acteur d'une société* »¹¹

Au début de la révolution industrielle, les travailleurs étaient soumis à un environnement du travail caractérisé par l'intensité des nuisances qui varient en fonction du travail effectué, de l'outil et des machines utilisées. Ces nuisances (vapeur, poussière, bruit, froid, vibration, charge, stress, posture...) ont des influences néfastes sur la santé des travailleurs (maladies, diminution de la motivation, insatisfaction au travail) conduisant à l'absentéisme et à l'augmentation des risques d'accidents qui mettent la santé des travailleurs en danger du moment qu'ils risquent de perdre leurs vies à chaque moment¹². Cette mauvaise situation a conduit les travailleurs à revendiquer de meilleures conditions de travail (Salaire, horaires de travail, congé, hygiène et sécurité).

Aujourd'hui, les actions d'amélioration des conditions de travail ne sont plus considérées comme une fin en elles-mêmes, ils sont davantage envisagés comme mesures d'accompagnement à la restriction d'activité ou l'introduction de nouvelles technologies¹³.

En effet, les conditions de travail désignent donc d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent leurs lieux de travail, il est tenu compte de la pénibilité et des risques propres à l'activité et à compte du cadre rationnel dans lequel évolue le salarié, statut professionnel, durée de travail...etc.¹⁴

Dans ce sens, les conditions du travail jouent un rôle important dans l'augmentation de la production et le rendement de l'entreprise ainsi que celui des salariés. Il représente le rapport entre ce que produit quelque chose et ce qu'elle

¹¹-Frédéric LEBARON, **La sociologie de A à Z à 250 mots pour comprendre**, édition DANOD, Paris, 2009, P 114.

¹²-<http://Santé au travail l'affaire de tous> consulté le 05/12/2015 à 11h23.

¹³ - Jean-Pierre CITEAU, **Gestion des ressources humaines, principes généraux et cas pratiques**, 4^{ème} Edition, Armande Colin, 2002, P167.

¹⁴ -[http : //Santé au travail l'affaire de tous](http://Santé au travail l'affaire de tous). Consulté le 08/12/2015 à 14h30.

consomme. C'est aussi le rapport entre les résultats obtenus par une tâche et le temps qui lui est attribué.¹⁵

En lien avec la loi sur la santé et la sécurité au travail, les entreprises ont l'obligation de veiller par les mesures concrètes à la santé et la sécurité de leurs employés, pour mieux éliminer toute source de danger pour la santé et la sécurité et l'intégrité physique des employés, et adopter l'environnement de travail de ces derniers et leurs caractéristiques physiques en sensibilisant le personnel à maintenir l'aménagement des lieux conformes aux règles de santé et de sécurité et à veiller à la propreté¹⁶.

Cela ne se passe pas inaperçu au sein de l'entreprise parce que les accidents de travail provoquent des pertes financières au niveau de la prise en charge. Des victimes et les effets immédiats sur processus de la production (dysfonctionnement). Tout en incluant les préoccupations d'ordre moral qui visent l'humanisation du travail lui-même¹⁷.

L'hygiène et les conditions du travail sont des notions récentes puisqu'elles sont apparues au 19^{ème} siècle avec le développement industriels, ces notions changent à mesurer que le progrès techniques modifie les charges de travail, leur répartitions et leur relation sociale qu'elles servent aussi à limiter les effets nuisibles des activités humaines sur l'homme lui-même et son environnement.

Les conditions de travail regroupent plusieurs paramètres : physiques, matériels et moraux, c'est un ensemble indissociable qui pèse sur la santé et la sécurité des salariés et aussi celui de l'entreprise puisque cette dernière dépend de l'état de son personnel.

¹⁵ - [www.taupi.Org/dictionnaire/rendement//http](http://www.taupi.Org/dictionnaire/rendement/). Consulté le 11/12/2015 à 10h33.

¹⁶ --Sylvie CAGNON, **guide de gestion des ressources humaines**, destiné aux entreprises des technologies de l'information, Edition, carabe pageau techno compétence emploi ,Québec capitale nationale 2003 ,P 109.

¹⁷ - Bruno ANSELME, **Les risques professionnels**, édition Nathan, 1994, P78.

Les entreprises doivent donner tant d'importance aux conditions de travail, puisque la performance de l'entreprise repose essentiellement sur la performance des employés. Malgré les entreprises ont les mêmes technologies et les personnes qualifiées mais les conditions de travail sont différentes y compris les résultats car chacune a sa propre gestion et stratégie ainsi les buts visés.

L'entreprise algérienne de textile **ALCOVEL** (algérienne des cotonnades et de velours) est considérée comme une structure de secteur publique elle est composée de trois ateliers principaux ordonnés (la filature, le tissage et le finissage) chaque atelier dispose de différents services ainsi qu'une chambre de commercialisation

Vue l'importance de l'influence des conditions du travail sur le rendement des salariés, on a opté d'avantage à réfléchir sur la question fondamentale qui va structurer notre travail de recherche, et qui est la suivante :

Quel est l'impact des conditions physiques de travail sur le rendement des salariés ? Et quelle est la réalité de ces conditions au sein de l'entreprise ALCOVEL ?

4- Les hypothèses de la recherche :

Toute recherche scientifique suppose une ou plusieurs hypothèse, selon François Dépelteau, d'une manière générale, l'hypothèse est : *«est une réponse provisoire à la question de départ qui est issue de la théorie dans une démarche hypothético-déductive. »*¹⁸

A partir de cette définition, nous pouvons constater que grâce à l'hypothèse on accède de l'abstrait vers le concret du phénomène de recherche et vis-à-vis des questions qu'on a posé dans la problématique.

¹⁸ - François DEPELTEAU, **La démarche d'une recherche en sciences humaines**, De la question de départ à la communication des résultats, 4 Edition, 2005, P 162.

La 1^{ère} hypothèse :

-Les conditions physiques du travail dans l'entreprise **ALCOVEL** sont favorables.

La 2^{ème} hypothèse:

-L'amélioration des conditions physiques de travail mènent à la satisfaction et la motivation des salariés.

5- Définition des concepts clés :

Le concept est l'un des éléments essentiels et indispensable pour toute recherche scientifique. Et autant qu'outil, il fournit non seulement un point de départ mais également un moyen de désigner ce qui n'est pas directement observable.

Donc il est utile de présenter quelques concepts liés à notre thème, et qui sont les suivants :

a-Le travail : « *le travail est une activité humaine, manuelle ou intellectuelle, destinés à produire des biens et des services* »¹⁹.

On désigne sous le terme de travail, toute activité professionnelle (une profession) qu'exerce pour soi-même ou pour le compte de quelqu'un (une entreprise), dans le but de se procurer les moyens de son existence en percevant pour cela une rémunération (un salaire).

Définition opérationnelle du travail :

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

b-Définition des conditions de travail :

« *La population ayant besoin d'un revenu offre son travail, c'est-à-dire sa capacité à participer à l'activité productive. Les conditions de travail regroupent la pénibilité, les horaires, le type de travail effectué l'ensemble des éléments qui effectuent le bien être et la santé des individus lors de leur participation à*

¹⁹ - André AKON et Ansart, PIERRE, Dictionnaire de sociologie ; Ed Roberie, Seuil ; Paris, 1999.

l'activité. Ainsi l'enquête « conditions de travail » effectuée par l'Insee distingue parmi ces conditions celles de la pénibilité du travail telles les cadences, le bruit, le froid,... et celles relevant de la charge mentale telles les pressions exercées par la hiérarchie, les collaborateurs ou les clients»²⁰.

Le terme « conditions de travail » recouvre :

- Les conditions d'exercice du travail, c'est-à-dire les caractéristiques du poste de travail, l'environnement matériel et humain, le contenu de l'organisation du travail.
- Les projets de changement : la modification de l'implantation des bâtiments, les aménagements d'horaires, l'introduction de nouvelles technologies, la restructuration des tâches, etc.²¹

Définition opérationnelle des conditions 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.²²

c-Rendement : le rendement est le rapport entre ce que produit quelque chose et ce qu'elle consomme ou représente. C'est aussi le rapport entre le résultat obtenu par une tâche et le temps que lui est contribué.

- La notion de rendement est aussi souvent utilisée pour mesurer et présenter la productivité d'un facteur de production (travail, capital, terres), c'est-à-dire la

²⁰ -Burno ALAIN, Rodolphe BLAISE et autres, **Dictionnaire d'économie et des sciences sociales**, Ed ellipses, Paris, 2005, P101.

²¹ - « Définition des conditions de travail », in dictionnaire du droit de travail, édition TISSORT ; [En ligne], <http://www.edition-tissort.fr/droit-travail/dictionnaire-droit-travail-st>, consulté le 17/04/2016. à 15h09.

²² - Jean- Pierre CITEAU Op.cit, P 132.

quantité de production réalisée par une unité de facteur. On peut ainsi calculer le rendement d'un salarié (nombre des pièces réalisées par un salarié ou nombre de pièces réalisées pendant une heure de travail). Le rendement d'une machine (nombre de pièces réalisées une heure de fonctionnement de la machine ou le rendement d'une terre) nombre des quintaux de blé à l'hectare.²³

d-Les salariés : la définition sociologique « *au sens strict désigne seulement les travailleurs au secteur privé et du secteur publique industriel et commerciale. Parfois utilisé à tort en englobant des agents publics de l'état et des collectivités locales* »²⁴

-La définition sociologique économique : « *travailleurs dans le revenu principale est constituer par le salaire* ».

e-Définition d'une entreprise : le mot « entreprise » apparait avec ses deux composantes « entre » et « prendre ».il évoque ainsi une « prise » d'initiative qui s'interpose « entre » plusieurs partenaires.

L'entreprise est « *un réseau ou des entrepreneurs proposent des produits à des clients, en réalisant cet effort par le recours aux travailleurs, en mettant en œuvre des moyens financiers car des propriétaires ceci dans des conditions ou chacun tire avantage des efforts qu'il consent* ».²⁵

« *L'entreprise est un moteur d'expansion et d'instrument de production desservant les besoins des hommes s'assemblant et travaillant, où ils dépensent leur temps, et leur peine pour créer en commun. L'entreprise est un groupe humain formel et durable, en patrimoine autonome, soumis à une autorité commune. Elle produit et échange des biens et des services en faisant appel aux calculs économiques* ».²⁶

Sur le plan économique l'entreprise est une organisation autonome de moyens matériels, financiers et humains (facteur capital et travail) ayant vocation à exercer

²³ - **Dictionnaire d'économie et des sciences sociales**. Ed actualisé, Paris, Juin 2002 ; P 342.

²⁴ - Jean-Marie ALBERTINI, et Ahmed SILEM (sous la direction), **lexique d'économie**, 7 édition, Dalloz, Paris, 2002, P 594.

²⁵ - **Dictionnaire de sociologie**, le Robert, P432.

²⁶ Jean Pierre CITEAU, op.cit., P 132.

une activité économique (production, transformation ou distribution de bien et des services) dans le but de réaliser un profit.²⁷

f-Définition de la satisfaction : la satisfaction est l'état émotionnel qui résulte de la correspondance entre ce que la personne attend de son travail et ce qu'elle espère en retirer.²⁸

Il s'agit d'une réponse affective émotionnelle de la personne face à son emploi. Selon DION : « *état affectif résultant de la concordance entre ce qu'un individu s'attend de recevoir de son travail- contenu des tâches, relation de travail, et l'évaluation de ce qu'il en reçoit effectivement.* »²⁹

g-Définition de la motivation : dans la philosophie et sa partie psychologique et morale classique, les motivations sont l'ensemble des considérations alléguées par le sujet comme motifs de ses actes. Aujourd'hui, dans un sens plus général et plus soucieux d'objectivité, on dira que les motivations sont les forces qui déterminent les actes d'un individu. Dans les deux cas, la motivation précède l'acte et se présente comme sa cause. Dans une psychologie étroitement comportementaliste, la motivation est ce qui engendra le réflexe conditionné d'appétence.

-Définition opérationnelle de la 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.

7- La méthode et les techniques utilisées :

7-1- La pré enquête : selon GRAVEL « *le but du pré enquête est tout d'abord, de vérifier sur le terrain si l'instrument élaboré : d'une part suffisant, d'autre part correct pour recueillir les données dont on a besoins, on verra donc si les questions sont comprises dans le sens où elles ont été élaborées* »³⁰.

²⁷ - Burno ALAIN, BLAISSE Rodolphe et autre, op.cit, P 186.

²⁸ - Annick COHEN-HAEGEL, **Toute la fonction Ressources Humaines**, DUNOD , Paris, 2010, P 88.

²⁹ - Gérard, DION « **Dictionnaire canadien des relations du travail** », 2^{ème} édition Ste- Pul, 1986, P 28.

³⁰ - Robert J GRAVEL, **Guide méthodologique de la recherche**, prq, Québec, 1978, P 20.

Cette pré enquête nous a permis de mieux connaître le terrain, et les conditions générales de fonctionnement de l'organisme **ALCOVEL**. On a procédé au pré enquête, en premier lieu, à travers les visites qu'on a fait aux différents services où ces derniers sont subdivisés en plusieurs sections, dont on a essayé de réaliser un questionnaire sur un échantillon limité, en vue de faire connaissance avec notre terrain de recherche.

7-2- La méthode utilisée :

Chaque recherche consiste à utiliser une démarche scientifique qui permettra de réaliser l'objectif et le résultat de la recherche, et dans notre étude, afin d'établir notre objectif et d'avoir le résultat final du projet de recherche. Dans le sens le plus large, la méthode est l'ensemble de règles ou de procédés pour atteindre les meilleures conditions un objet³¹. On a suivi des étapes méthodologiques qui correspondent à la nature des informations dans notre travail choisi. Durant la réalisation de ce dernier, on a suivi la méthode quantitative et afin de mesurer « *les conditions physiques du travail et leur impact sur le rendement des salariés* » pour l'analyse en essayant de l'accorder avec d'autres variables, et elle est l'ensemble de procédures pour qualifier des phénomènes qui visent à mesurer le phénomène de l'étude. La plupart des chercheurs en sciences humaines utilisent la mesure, il en est ainsi quand on fait usage d'indices de taux, des moyens ont plus généralement d'outils que fournit la statistique.

Pour effectuer une analyse quantitative, il faut utiliser la méthode statistique qui permet d'examiner la validité des hypothèses, de s'assurer que la relation qui existe entre les variables, et d'éclaircir les caractéristiques qualitatives entre eux et les mettre dans les tableaux simples et complexes, sur la base de trouver la relation entre ces variables que cette relation soit positive ou négative.

³¹ - les éditions de la chenelière, Inc. 2006, savoir plus : outils et méthodes de travail intellectuel, 2^{ème} éd, (Raymond Robert Tromblay et Xvan Perrier).

7-3- Les techniques utilisées :

Nous avons utilisé quelques techniques qui se complètent entre elles pour trouver les renseignements précises parmi ces techniques :

7-3-1-L'observation directe/ simple: est une technique de recherche qui consiste à donner de l'importance, accorder une situation, orienter sa sensation vers un phénomène ou un groupe de phénomènes pour découvrir ses qualités et ses caractéristiques afin d'arriver à acquérir de nouvelles connaissances.

On a utilisé cette observation pour collecter les informations sur l'échantillon recherché puisqu'elle nous donne une vérité concrète sur l'objet d'étude.

7-3-2- Le questionnaire : le questionnaire est défini comme suite : « *technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus, qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées* »³².

Notre questionnaire est composé de 25 questions et divisé en trois axes :

-Le premier axe contient les données personnelles des salariés.

-Le deuxième axe concerne la première hypothèse qui porte sur les conditions de travail.

-Le troisième axe on trouve la seconde hypothèse qui est le rendement des salariés au travail.

Notre questionnaire est composé d'un ensemble de questions ou il y'a des questions ouvertes, fermées, et d'autres avec des réponses à choix multiples.

8- Le choix de l'échantillon :

La population de notre enquête est constituée de l'ensemble des employés qui travaillent au sein de l'entreprise **ALCOVEL** ; étant donné le nombre considérable des travailleurs, nous avons construit la méthode aléatoire simple, ce

³² -Claude JAVEAU, L'enquête par questionnaire, 3 Ed, revue, Paris, 1999, P 29.

dernier est un type de d'échantillonnage tiré selon une technique qui accorde à chaque individu une chance comme égale et non nulle d'être choisi, ce qui revient à dire que le tirage d'un élément doit être indépendant au tirage de n'importe quel autre élément appartenant à la population³³.

Cette enquête touche toutes les catégories socioprofessionnelles (cadres, maitrises et exécutions), dans le but d'assimiler les conditions et leur impact sur le rendement des salariés nous nous sommes arrêtés à un échantillon de 80 salariés.

9- Protocole de la recherche :

9-1- Les avantages de la recherche :

Cette recherche nous a permis d'élargir nos connaissances sur le domaine des ressources humaines au sein de l'entreprise, nous avons également exploré de près les conditions de travail et le bien être des salariés.

- 1- Avoir une idée assez claire sur la situation des salariés dans le milieu de travail.
- 2- Avoir un aperçu sur les différents côtés du domaine de travail, et voir la vie professionnelle du bon et du mauvais côté.
- 3- Apprendre et apprécier le travail de recherche et de mettre en pratique les connaissances déjà requises dans notre parcours universitaire.
- 4- Etre en contact avec le monde du travail, nous a donné l'occasion de côtoyer les personnes du domaine professionnel qui nous ont fait partager leurs expériences et leur savoir faire pendant la durée de notre stage.

9-2- Les difficultés rencontrées :

Chaque recherche scientifique a des difficultés surtout en sciences sociales et cela revient à la nature des sujets traités. Au cours de la réalisation de notre recherche de multiples obstacles nous ont entravés, retarder et embrouiller dans le roulement de notre recherche dont on peut les résumer dans les points suivants :

³³ - Benoit GAUTHIER, **Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données**, 5^{ème} édition presse de l'université de Québec, Canada, 2010, P 270.

- 1- La passation des questionnaires était très difficile, parce qu'il s'est fait dans le lieu et le moment du travail.
- 2- La méfiance de certains enquêtés, car ils évitent de répondre ou bien ils n'ont pas pris au sérieux notre recherche (malgré les explications), parce qu'ils savent bien que rien ne changera dans la situation au travail.
- 3- L'insuffisance de la durée du prêt des livres est de 15 jours et des mémoires d'une semaine.

Introduction :

Au XIX siècle, le lieu de création de richesse est symbolique par l'usine et ses ateliers reposent une discipline particulière, une organisation rationnelle du travail, une manière spécifique de voir les relations sociales.¹

Dans ce chapitre, nous allons présenter en premier lieu l'origine ainsi que le début des études relatives aux conditions de travail.

Section 01 : Les théories relatives aux conditions de travail :**1- L'école classique :**

Cette école est la conséquence de la révolution industrielle amorcée au 19^{ème} siècle et de la concentration des moyens de production, une nouvelle forme de production émerge au début de 20^{ème} siècle. Le secteur industriel attire une nombreuse main-d'œuvre agricole peu adaptée à la production technique. C'est dans ce contexte que l'école classique se développe.²

La pensée économique classique a influencé le courant rationnel de la théorie des organisations telle qu'on trouve chez Taylor et Ford.

Taylor a élaboré un nouveau système de salaire au rendement fondé sur les primes de productivité au travail. Il cherche à développer de la motivation de l'homme au travail, et aussi un système de contrôle du travail, c'est-à-dire chaque action, geste de l'ouvrier est contrôlé. Et aussi la division horizontale et verticale du travail. Le model taylorien d'organisation vise à améliorer la gestion de la production afin d'augmenter la productivité.³

Les méthodes de Taylor ont été vivement critiquées parce qu'elles ont donné lieu à des déviations et à des schématisations éloignées de sa pensée originelle. Le modèle de Taylor a souvent été associé à des conditions de travail

¹- PLAN Jean Michel, **Théorie des organisations**, 2^{ème} Ed, DANOD, 2003, Paris, P09.

²-Ibid. P11.

³-Ibidem. P14.

déplorables, En tout état de cause il importe de retenir que la logique taylorienne de production s'est avérée particulièrement adaptée aux conditions sociales du début du 20ème siècle.⁴

Ford suit les principes de Taylor, il a introduit le travail à la chaîne en utilisant des convoyeurs afin d'économiser le lieu et le temps.

En France, à partir du 1962, développement du fordisme dans l'automobile, industrie alimentaire et les mines, mais surtout utilisé pour réduire le coût et le prix plutôt que de s'installer dans une logique production de masse, consommation de masse.⁵

L'augmentation des salaires avait pour but principal de lutter contre le turn-over devenu de plus en plus fréquente face aux conditions du travail.

2-Le courant psychologique :

2-1- L'école des relations humaines :

L'école des relations humaines s'est développée à la fin des années 1930, en réaction à l'école classique rationaliste (déshumanisation du travail, qui a réduit l'homme à l'état de machine, salariés au rendement...) qui montre ses limites à travers un absentéisme important et une montée des conflits sociaux durs.

L'école des relations humaines permet de faire ressortir l'impact des facteurs psychologiques sur la productivité des entreprises. Son initiateur Elton Mayo (1880- 1949), professeur à Harvard au moment des expériences de Hawthorne.

En premier lieu, la recherche est portée sur la transformation des conditions du travail. Au début, cette étude était basée sur le changement à plusieurs reprises, des conditions de six (06) ouvriers dans un atelier (éclairage, temps de repos, rémunération, horaire...), l'étude a essayé de montrer l'influence des attitudes et des relations de travail sur le rendement ou la productivité. Par la suite, plus de

⁴ -Les Mémos, Théories des organisations, Dar El Othmania, P17.

⁵ -Ibid. P 20.

1600 entreprises sont réalisées auprès des employés dans le but de monter l'importance de l'opinion du personnel.

Elle est réalisée à l'usine de Western Electric dans le but initial dans le but initial d'établir un lien entre les conditions de travail et la productivité.

Mayo étudie le comportement d'un groupe de six femmes qui travaillent à l'assemblage de relais pour le téléphone. Il augmente le temps de pause, discute avec elle, préconise la distribution des primes : explosion de la production. Ensuite, il rétablit la situation initiales mais constitue de discuter : production contre de s'accroître.

L'apport essentiel de cette école est d'avoir démontré l'effet d'un groupe et de ces relations interpersonnelles affectives, émotionnelles sur le comportement des ouvriers.⁷

2-2-Théorie des besoins et de motivation :

Abraham Maslow, Douglas Mc Gregor et Frederick Irving Herzberg sont aussi des spécialistes de la psychologie industrielle. Ils se sont intéressés à l'influence et l'amélioration des conditions du travail dans l'entreprise.

Abraham Maslow a réalisé, dans les années 1940, une hiérarchisation des besoins de l'homme sur un principe pyramidal et établi le fait que sans réponse au premier de ces besoins le suivant ne peut être envisagé et ainsi de suite.

Maslow hiérarchise les choses ainsi :

En premier: les besoins physiologiques : boire, manger, dormir...

En deuxième: le besoin de sécurité : corporelle, mentale, sociale, affective...

⁷ - Hanounou ALBERT, Op.cit, P26.

En troisième: le besoin social : l'appartenance sociale.

En quatrième: le besoin d'estime de soi : être satisfait de ses actes.

En cinquième : le besoin d'accomplissement : la réalisation de soi, les récompenses, l'aboutissement.⁸

Douglas Mc Gregor pense que la manière dont une organisation est dirigée résulte directement de la conviction de ses dirigeants. Il a élaboré la théorie X et Y où il oppose deux conceptions de l'homme au travail.

a/- La théorie X : Point de vue traditionnel sur la direction et le contrôle.

- L'individu moyen éprouve une aversion innée pour le travail, qu'il fera tout pour éviter.

- Les individus doivent être contraints, contrôlés, dirigés, menacés de sanctions, si l'on veut qu'ils fournissent les efforts à la réalisation des objectifs organisationnels.

- L'individu moyen préférera être dirigé, désire éviter les responsabilités, a relativement peu d'ambition, recherche la sécurité avant tout.

b/La théorie Y: qui place adéquation les besoins individuels et organisationnels, il a élaboré quatre(04) hypothèses :

1 -La capacité de l'homme de diriger ses efforts physiques et lui contrôler qui peut être aussi naturelle que le jeu et le repos.

⁸ - Jean Marie PERITTI, Op.cit. 04^{ème} éd, P 65.

2- L'homme peut apprendre à la présence des conditions, non seulement à accepter mais également à chercher les responsabilités dans le but de satisfaire son égo et ses besoins sociaux.

3- La capacité de beaucoup d'hommes de faire preuve de création dans une organisation.

4- Il est rare que toutes les potentialités industrielles d'un individu moyen soient totalement utilisées par les organisations.¹⁰

Si la théorie X néglige les capacités de l'individu, la théorie Y quant à elle donne la chance à innover, découvrir de nouveaux moyens d'organisation et diriger l'effort humaine.

F. Herzberg, psychologue clinicien américain, puis professeur de management. Herzberg publie en 1959 son premier ouvrage de référence « Le travail et la nature de l'homme » qui analyse en particulier la motivation des individus au travail.

Il démontra que les facteurs qui conduisent à la satisfaction et à la motivation au travail ne sont pas de même nature que ceux qui conduisent à l'insatisfaction. « Sa théorie bifactorielle » démontre que les facteurs de satisfaction sont liés à la réalisation de besoins secondaire tels que la reconnaissance, l'accomplissement, la prise en responsabilité, ...alors que les critères d'insatisfaction (« les facteurs d'hygiène ») relèvent davantage du « micro social » c'est-à-dire de la politique sociale de l'organisation et de ses modes d'expression (la nature et les formes de relation avec la hiérarchie, les conditions du travail, le salaire,...). Ainsi, la motivation au travail n'est pas conditionnée par l'élimination des facteurs d'insatisfaction.¹¹

¹⁰-Ibid. P67.

¹¹- Henri Georges MINYAM, de l'ingénierie d'affaire en management de projet, éd d'organisation, Eyronelle, Paris, 2007, P258.

3- Les théories contemporaines relatives aux conditions du travail :

3-1- L'analyse stratégique des organisations de M Crozier et E Freiberg :

Michel Crozier a élaboré avec E-Freiberg, la théorie de l'acteur stratégique. Il s'agit d'une théorie centrale en sociologie des organisations.

Crozier montre travers l'analyse des relations de travail entre différents groupes professionnels qu'il s'agit de relation du pouvoir dont la manifestation la plus importante est produite par l'événement qu'il est met fonctionnellement en rapport, à savoir les pannes. L'analyse des relations de pouvoir ne peut pas se limiter aux rapports hiérarchiques et réside dans la capacité des acteurs, quel que soit leur place dans l'organisation, à repérer et à se saisir des sources d'incertitude qu's'y trouve pour chercher à exercer une influence sur les autres catégories professionnelles.¹²

M.CROZIER et E.FREIDBERG, développent le concept d'analyse stratégique des organisations. Chacun des membres des organisations construit sa propre stratégie afin d'atteindre ses objectifs personnel, ce qui tend à démontrer la coexistence, dans l'organisation, de diverses rationalité de groupe et d'individu.

« L'analyse stratégique considère que ce qui motive les acteurs à agir, c'est d'acquérir du pouvoir sur d'autres acteurs. Le pouvoir apparaît comme l'élément clé de la dynamique de l'action collective et ce faisant, des organisations. »¹³

¹²- Jean-Claud- GEHANE, Dictionnaire thématique des sciences économiques et sociales, Edition DUNOD, Paris, 1995, P 214.

¹³ - Henri Georges MINYEM, Op.cit, P 261.

Section 02 : Les conditions physiques du travail :

Les conditions physiques du travail sont un ensemble des règles et des variables matérielles du milieu ou cadre dans lequel s'exécute le travail. On parle également des conditions de vie au travail, les éléments constitutifs des conditions du travail matérielles et juridiques sont notamment : la durée du travail, les rythmes du travail, le bruit, la lumière, l'humidité, la chaleur et la salubrité du cadre de travail, les conditions de sécurité, les règlements d'atelier, le système d'horaire du travail.¹⁴

1-L'historique des conditions du travail :

L'action sur les conditions du travail est peut être l'une des plus anciennes préoccupations de la GRH.

Dès les premiers faits, constatant que l'organisation industrielle constituait un univers dangereux pour l'intégrité physique et morale des personnes. En France, la première loi sur les accidents du travail date de 1898.

Dans sa définition de six grandes fonctions de l'organisation de l'entreprise, Henry Fayol avait donné d'emblée une place à la fonction sécurité, et pourtant l'action sur les conditions du travail dans les entreprises ne trouvera son véritable essor qu'à la fin des années 60.

A cette époque tout concourt à convaincre les responsables qu'il n'est plus possible d'aborder le dernier quart XX siècle avec les conditions du travail qui ont prévalu jusqu'à présent.¹⁵

Aussi le début des années 70 sera marqué par un vaste mouvement en faveur de l'amélioration des conditions du travail. La loi sur l'amélioration des conditions du travail 1973, la création de l'agence nationale pour l'amélioration des conditions du travail en 1974 vont ponctuer en France une étape décisive dans la

¹⁴-**Lexique de gestion**, 5^{ème} Edition, DALLOZ, Paris, 2000, P 108.

¹⁵-Guy BOUSTANG, **Le travail autrement**, édition Bordas, Paris, 1982.

redéfinition du travail et de ses conditions dans les entreprises. A ce titre l'évaluation des conditions du travail est tout à fait significative de changement historique concernant la prise en compte du facteur humain dans les organisations.¹⁶

Les revendications tendent à changer de nature. Tout en continuant à porter sur les salaires, elles contestent de plus en plus des conditions du travail, aussi les entreprises ont-elles été obligées de s'adapter à ce nouveau climat social et d'inventer de nouvelles méthodes de travail.¹⁷

2-Les types des conditions du travail :

Tous les salariés ne sont pas logés à la même enseigne en ce qui concerne les conditions sur leurs lieux de travail. Certains travaillent en horaires décalés, d'autres ont un temps de trajet domicile-lieux de travail important. Les rythmes imposés pour répondre aux exigences de productivité influent sur la santé physique et mentale des salariés.

a- Les atteintes à la santé physique des salariés les plus observées sont :

- Les gestes répétitifs (efforts, postures pénibles, secousses, vibrations, déplacement...)
- Les nuisances (polluants, bruits, poussières...)
- Les facteurs architecturaux (éclairages, climatisation...)

Ces niveaux de contraintes sont mesurés à l'aide d'un indicateur de pénibilité physique. Parmi¹⁸ les séquelles de contraintes physiques, il est souvent fait état des troubles musculo-squelettiques à l'origine d'un vieillissement prématuré.

b- Les atteintes à la santé mentales des salariés se manifestent par le stress dont l'origine est l'intensité variant en fonction de l'activité, des responsables ou

¹⁶ -Jean- Pierre CITEAU, Op.cit, P 167.

¹⁷ -Jean Claude GEHANNE, Op.cit, P 210.

encore de la perception de climat social. Depuis près de vingt ans, le stress est apparu comme l'un des nouveaux risques. Le stress peut être défini comme ensemble des perturbations biologiques et psychiques provoquées par une agression quelconque sur l'organisme. Il survient lorsque il y un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes imposées par son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.¹⁹

3-Les facteurs d'analyse des conditions physiques du travail :

3-1 L'environnement :

Il concerne la température, le bruit, l'éclairage, les vibrations, la toxicité des produits et de l'atmosphère. Ces derniers posent des problèmes qui touchent les personnes telles que : la fatigue nerveuse et de perte auditive, augmentation de rythme cardiaque tandis que diminue l'irrigation sanguine des muscles, du cerveau et des organes de la digestion dont l'organisme humain peut s'adapter.²⁰

3-2 La charge physique et la charge mentale :

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

Les efforts physiques requis dépendent de deux facteurs :

- D'une part, d'une posture plus ou moins facile à maintenir, c'est la charge statique.
- D'autre part, les efforts des divers muscles, pour effectuer des gestes, c'est la charge dynamique.

¹⁹ - Jean- Pierre CITEAU, Op.cit, P 169.

²⁰ -Marieme NOEL et autres, Analyse des conditions de travail, éd Entreprise moderne, 1982, P 36.

La définition de la charge mentale est difficile, car l'activité de l'esprit est permanente. Il faut déterminer à partir de quel niveau, pour un type d'activité, il y a charge ou surcharge.

Le LEST (laboratoire d'économie et de sociologie du travail) retient pour l'élaboration de la grille d'analyse quatre indicateurs de la charge mentale : contrainte de temps, complexité-vitesse, attention.²¹

4-L'aménagement du temps de travail :

L'entreprise s'est longuement attribué une très large part dans la répartition du temps dans la vie de ses collaborateurs. Cette part s'est progressivement réduite, depuis le XIX siècle, de fait de l'allongement de la durée de vie et de l'action combinée de quatre facteurs :

1-L'entrée plus tardive dans la vie active.

2-Le biaisement de l'âge de retraite.

3-La réduction de temps de travail quotidien et hebdomadaire.

4-L'accroissement des congés annuel et de la possibilité d'absence.

Les politiques d'aménagement des temps, mises en œuvre dans les entreprises, doivent concilier les aspirations des salariés, les contraintes technologiques et économiques et le respect des dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles. Ces politiques concernent la durée de la vie active, le cadre annuel des présences, les cadres mensuels, hebdomadaires et quotidiennes et les horaires particuliers, le travail à temps partiel.²²

4-1-La durée de la vie active :

Les règles concernent l'âge d'entrée dans la vie active, celui de la retraite et les interruptions possibles.

²¹- Laëtitia LETHIELLEUX, Op.cit, P 31.

²²-Jean Marie PERITTI, Op.cit, 11^{ème} éd, P 223.

4-1-1-L'entrée dans la vie active :

Les enfants ne peuvent être admis au travail avant d'être régulièrement libres de l'obligation scolaire. Entre 16 et 18 ans, des règles particulières (horaires, rémunération, hygiène et sécurité...etc.) s'appliquent. Certaines conservent leur effet jusqu'à l'âge de 20 ou 21 ans. L'allongement de la scolarité a repoussé l'âge effectif des débuts professionnels.²³

4-1-2-La retraite :

Aucune disposition légale générale ne prévoit la cessation d'activité des salariés à un âge déterminé. Les conventions collectives, les accords d'entreprise ou le règlement intérieur combrent, en règle générale, vide juridique.

Ils prévoient soit le départ à la retraite à l'initiative du salarié, soit sa mise à la retraite à l'initiative de l'employeur, à condition que le salarié ait atteint l'âge prévu par la convention ou le contrat de travail et la possibilité de bénéficier d'une pension de vieillesse à taux plein (à 65 ans ou à partir de 60 ans, s'il totalise un nombre suffisant de trimestres d'assurance). Les salariés ont également la possibilité de prendre une retraite progressive.²⁴

4-1-3-Les interruptions :

Pendant la vie active, les possibilités d'interception momentanée à l'initiative du salarié se développent :

a- Le congé de formation. Instituée par voie d'accord en 1970, cette formule est peu utilisée.

b- Le congé pour convenance personnelle. Non rémunéré, il ne peut pas être accordé.

²³ - Ibid., P 224.

²⁴ - Ibidem., P 224.

c- Le congé parental d'éducation. Il permet aux jeunes parents de se mettre en congé non rémunéré pour une durée maximale de trois ans.

d- Le congé d'enseignement et de recherche. Lest accordé pour se livrer aune activité de recherche ou d'innovation, ou dispenser un enseignement technologique ou professionnel.

e- Le congé sabbatique peut être accordé, à partir de six années d'activité professionnelle, pour six à onze mois.

f- Le congé pour création d'entreprise. il permet de suspendre pour une ou deux années le contrat de travail.

g- Le congé de solidarité internatinnel.il est accordé pour six mois au maximum.

4-2- Le cadre hebdomadaire et quotidien :

En 1947, la durée moyenne effective du travail était en France de 45 heures. Après une pointe à 46 heures dans les années 50, elle est restée stable a45 heures jusqu'à la fin des années 60. Dans les années 70, elle baissa rapidement pour atteindre 40,6 heures en janvier 1981. Elle était de 38,9 heures au premier janvier 1983 et également de 38,9 heures au premier janvier 1997.depuis 1998, l'introduction des 35 heures a entraîné une baisse rapide.²⁵

4-2-1 La durée hebdomadaire:

La durée légale a été fixée a40 heures en 1936 et ramener a39 heures en1982 et35 heures en2000 (entreprises de 20 salaries est plus) ou 2002(entreprises de moins20 salaries). Cependant, il existe des horaires d'équivalence pour certaines activités et des possibilités d'heures supplémentaires.²⁶

²⁵ -Ibidem., P 224.

²⁶ - Ibidem. P224.

4-2-2- La durée journalière:

La durée quotidienne maximale est de 10 heures, sauf dérogation, notamment pour les horaires de fin de semaine. De nombreuses entreprises pratiquent la journée continue. La pause déjouée est généralement de 45 minutes à une heure. Le temps de repas n'est pas rémunéré, sauf accord.

La durée maximale est de 12 heures le samedi et le dimanche dans le cadre de l'instauration d'équipe de suppléance de fin de semaine. Les salaires horaires sont alors majorés de 50%.²⁷

4-2-3- Les horaires individualisés:

Depuis 1973, les horaires peuvent être individualisés, après avis conforme du comité d'entreprise et information de l'inspecteur du travail.

Les horaires individualisés (appelés également flexibles, souples, à la carte, variable, etc.) permettent aux salariés de choisir chaque jour ses heures d'arrivée et de départ, dans le cadre de plages mobiles (par exemple, entre 8 heures et 10 heures le matin, 16 heures et 19 heures le soir).²⁸

4-2-4 -Le repos hebdomadaire :

Les horaires doivent respecter le principe du repos hebdomadaire dominical, sauf dérogation permanente (entretien hôtellerie, usine à feu continue, etc.) ou temporaires (traitement de denrée périssable, etc.). Une dérogation à la règle du repos de dimanche est possible pour les équipes de fin de semaine.

4-2-5- Le temps partiel:

Jusqu'au premier janvier 2000 étaient considérés à temps partiel les salariés dont la durée du travail ne dépasse pas les 4/5 de la durée légale du travail ou de la

²⁷ - Ibidem. P225.

²⁸ - Ibidem., P 225.

durée du travail fixée conventionnellement pour la branche ou l'entreprise si elle est inférieure.²⁹

4-3- le travail atypique :

Les horaires particuliers se définissent par référence aux horaires normaux. Différents types doivent être distingués.

4-3-1- Le travail de nuit :

Le travail de nuit est défini par le code du travail : 22heures- 5heures pour les femmes et les apprentis, 22 heures- 6 heures pour les jeunes. Un accord peut prévoir une autre période de 7 heures sur une plage variant entre 22 heures et 7 heures.³⁰

4-3-2- Le travail par équipe successive :

Le travail par équipe successive permet aux établissements de fonctionner plus de 39 heures par semaines.

On parle d'équipe successive dès qu'une journée de travail comporte plusieurs postes assurés successivement par des travailleurs différents.³¹

5 -Les acteurs d'amélioration des conditions physiques du travail :

Il existe plusieurs acteurs qui contribuent à l'amélioration des conditions du travail.

5-1-La médecine du travail :

La médecine du travail est spécialisée dans la prévention des accidents du travail et de maladies professionnelles. Son rôle est d'analyser les risques, de conseiller et former les travailleurs ainsi qu'à contrôler leurs santé. Il est exclusivement préventif car vise à éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de

²⁹ - Ibidem. P225.

³⁰ - Ibidem., P 226.

³¹ - Ibidem. P 226.

leur travail. La médecine du travail a été instituée en France par la loi du 11 octobre 1946 pour toutes les entreprises du secteur privé au bénéfice de leurs salariés. La loi du 26 décembre 1966 a étendu la médecine au travail à tous les salariés du secteur agricole et aux exploitants volontaires, elle est gérée par la Mutualité sociale agricole. La médecine est financée par les employeurs. Les partenaires sociaux exercent un contrôle sur son organisation et son fonctionnement. Actuellement, ce contrôle est défaillant, par l'insuffisance numérique des représentants syndicaux de salariés.

La prévention porte essentiellement sur les :

-risques d'accident liés à l'activité (chute de hauteur, erreur de manipulation de véhicules et engins de levage, risque d'écrasement et de plaies liés aux pièces en mouvement).

-risques liés à la posture : levage de charge, position assise durant une longue durée.

-risques liés aux émanations de produits dangereux

-problèmes liés au travail sur écran d'ordinateur.³²

5-2-Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail :

Dans les entreprises comptant plus de 50 salariés, un CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) est élu par les délégués du personnel et le comité d'entreprise. Cette instance représentative du personnel est présidée et animée par l'employeur ou son représentant. Les élus comportent au moins un tiers de cadres ou d'agent de maîtrise. Ces membres disposent d'un mandat de deux ans. Le médecin du travail, l'inspecteur du travail, l'ingénieur-conseil de la CRAM (Caisse Régionale d'Assurance-Maladie) ou son équivalent de la mutualité sociale agricole pour les entreprises relevant du régime agricole et le

³² - Laëtitia LETHIELLEUX, Op.cit, P33.

responsable de la sécurité s'il existe sont des membres de droit, avec une voix consultative.

Le Comité Hygiène, de Sécurité et des Conditions du Travail a pour mission de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des salariés de l'établissement et de ceux mis à sa disposition par une entreprise extérieure, y compris les travailleurs temporaires, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail, notamment en vue de faciliter l'accès des femmes à tous les emplois et de répondre aux problèmes liés à la maternité. Il a également pour mission de veiller à l'observation des prescriptions législatives et réglementaires prises en ces matières. A ce titre, ses membres disposent d'un crédit d'heure mensuel. La fréquence des réunions est d'une fois par trimestre au moins sachant qu'une séance extraordinaire peut être prévue sur demande motivée (notamment en présence d'un danger grave et imminent ou d'un accident ayant produit des conséquences graves).

Le bilan de l'hygiène et de sécurité dans l'entreprise, le plan d'activité annuel établi par le médecin du travail, ainsi que le programme annuel des actions envisagées dans ce domaine par le chef d'établissement, programme construit sur la base du document unique d'évaluation des risques sont communiqués au CHSCT.³³

5-3- L'inspection du 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 des conventions et accords collectifs de travail. A côté de cette mission, ils disposent aussi d'un rôle de conseil aux employeurs et aux salariés pour cette application ainsi que pour l'organisation des rapports sociaux dans l'entreprise. Ils interviennent, également, comme conciliateur à l'occasion

³³ - Ibid. P34.

de la négociation des conventions collectives ou du règlement des conflits collectifs de travail. Enfin, ils endossent le rôle d'arbitre lorsque certaines difficultés surgissent de représentants du personnel dont le licenciement éventuel ne peut intervenir qu'avec son accord. L'inspection du travail participe aux autres missions de la direction département liées à l'emploi, la formation professionnelle et l'amélioration des conditions de travail.³⁴

5-4-l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions du Travail :

Le réseau ANACT pour l'amélioration des conditions du travail a pour vocation d'améliorer à la fois la situation des salariés et l'efficacité des entreprises, et de favoriser l'appropriation des méthodes correspondantes par tous les acteurs concernés. Il aide les entreprises et les autres organisations à développer des projets innovants touchant au travail. Son programme d'activité est défini dans un contrat de progrès signé avec l'Etat.

6- Les missions de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions du Travail :

- Améliorer à la fois la situation des salariés et l'efficacité des entreprises.
- Favoriser l'appropriation des méthodes correspondantes par tous les acteurs concernés.
- Aider les entreprises et les autres organisations à développer des projets innovantes touchant au travail.
- Encourager les entreprises à placer le travail au même niveau que les autres déterminants économiques tels que les produits, les marchés et les technologies.
- Privilégier la participation de tous les acteurs de l'entreprise au projet de développement.³⁵

³⁴ -Ibidem. P34.

³⁵ - Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, « mission de L'ANACT », lien [en ligne] [www .anact .fr /web/réseau-anact/1mission](http://www.anact.fr/web/réseau-anact/1mission). Consulté le 06/03 /2016 à 15h24.

7- L'amélioration des conditions physiques de travail:

L'importance des enjeux économiques et humains justifiés l'intérêt qu'a l'entreprise pour l'action à mener sur les conditions du travail et la sécurité, le calcul des coûts sociaux, est notamment des coûts liés à de mauvaises conditions de vie au travail.

7-1-L'ergonomie :

L'ergonomie est une étude multidisciplinaires du travail humain pour remédier à l'inadaptation industriel, limiter des atteintes à la santé physique ou mentale, réduire la fatigue professionnelle.

Les grilles d'analyse ont été élaborées pour établir un diagnostic des conditions du travail. Ces grilles portent en particulier sur les conditions d'ambiance physique du travail, les charges physique et mentales.

7-2-L'organisation du travail :

L'amélioration des conditions de travail ne saurait se limiter aux aspects environnementaux et physiques. Le contenu du travail est un élément crucial.

A partir d'une critique de l'organisation scientifique du travail, de nouvelles formes d'organisation ont été expérimentées.

Les inconvénients techniques, sociaux et humains du taylorisme ont été têt perçus et soulignés. En revanche, les inconvénients financiers d'une organisation du travail taylorienne ont été tardivement pris en compte.

Face à la crise du taylorisme, face aux coûts sociaux qu'elle secrète et aux risques qu'elle comporte, les entreprises se sont attaquées à l'organisation, au contenu du travail lui-même.

Les formules proposées sont : la rotation, l'élargissement, l'enrichissement, les groupes de production (ou groupes semi autonomes).

7-2-1- Rotation et polyvalence (des postes) :

La relation consiste à faire tourner les ouvriers sur différents postes. C'est une méthode déjà ancienne. On fait alterner, par exemple, la fatigue visuelle avec la fatigue physique. La polyvalence est souvent évoquée comme solution organisationnelle. Ces atouts sont reconnus. L'enrichissement des tâches qui en résulte confère d'avantage de sens au travail et participe ainsi à la santé des salariés. Cependant, elle n'est pas sans risque. Des risques psychologiques, par exemple, lorsque les salariés ont l'impression de devenir des pions, transportés d'un poste à un autre pour répondre aux attentes de l'entreprise en termes de flexibilité. En définitive, cela entraîne un sentiment de dévalorisation. L'effet obtenu est contraire à celui qui est recherché. La polyvalence soulève aussi le problème de la polycompétence, qui pose à son tour la question de la reconnaissance, de la qualification et donc de la rémunération.

7-2-2-L'élargissement :

L'élargissement des tâches préconisé par George. FRIEDMAN dès 1956. Consiste à une recombinaison partielle d'opérations parcellisées, il y'a allongement de temps de cycle. Par exemple : l'ouvrier assemble un composant ou même l'ensemble du produit fini.

7-2-3-L'enrichissement des tâches :

Consiste à donner plus de responsabilité à l'opérateur, en lui confiant des tâches plus qualifiées, comme l'entretien, des tâches de réglage et de contrôle de qualité. Afin d'amener le salarié à des fonctions présentant pour lui un intérêt direct, en lui donnant le sentiment de sa valeur propre et de sa personnalité.

7-2-4-Le groupe de production(ou semi- autonome) :

Le groupe de production intégrant, rotation, élargissement et enrichissement, et la formule introduite le plus souvent. Parmi les innovations organisationnelles les plus pratiques dans les entreprises, dans les années 1990.

7-2-5-L'empowerment :

To empower, c'est donner le pouvoir pour faire et avoir recours à l'initiative de salarié. Le personnel est responsabilisé et motivé.

7-2-6-Un bilan :

Les motifs de changement en considérablement évolué depuis trente ans. Nous pouvons distinguer trois périodes :

-Années 60 : période qui est caractérisée par les actions ponctuelles destinées à réduire les facteurs de risque, de naissance et d'insatisfaction.

- Dans les années 70 : le mouvement de la démocratie industrielle et celui d'amélioration de qualité de vie au travail répondent aux besoins personnels dont le niveau de formation de base s'est élevé.

-Lors d'une crise économique, les actions sont conçues comme mesure d'accompagnement de changement de politique générale : restructuration, mutation technologie...etc.

Enfin, nous pouvons dire que l'amélioration des conditions du travail permet de réduire les coûts cachés et les coûts sociaux. Elle repose sur une approche ergonomique (étude multidisciplinaires du travail humaines dans l'entreprise, pour remédier à l'inadaptation industrielle), est une analyse des conditions du travail, d'une part et sur l'amélioration de l'organisation de travail d'autre part.

8-Les conditions d'ambiance physiques du travail :

Ce terme regroupe notamment :

-Les conditions d'ambiance sonore : exposition au bruit, perception de signaux auditifs, possibilité d'avoir une conversation.

-Les conditions d'ambiance thermique : exposition au froid, à la chaleur, ou courant d'air, ou rayonnement thermique.

-Les conditions thermiques visuelles : possibilité de voir l'extérieur et d'avoir de la lumière naturelle, niveau d'éclairage et d'éblouissement au poste de travail.

-Les conditions d'hygiène atmosphère qualité de l'air, présence de poussière, fumées, vapeurs et brouillards, impressions de confinement.

-Vibrations.

-Le rayonnement : exposition aux ondes, aux rayonnements radioactifs, infrarouges, aux ultraviolets.

-L'état de sol : présence de produits glissants, revêtements.

-L'état générale de l'espace de travail : propreté, encombrement, couleurs.

-L'électricité statique.

-Les odeurs.

Les conditions d'ambiance physiques de travail font l'objet d'une abondante réglementation. Des instruments de mesure ont été mis au point.³⁶

9-Nature des conditions du travail:

9-1- Le cadre temporel :

Le cadre temporel du travail est un sous-ensemble important des conditions de travail : il est d'une grande variété en particulier dans l'industrie avec des rythmes imposés ou le travail posté mais dans des services comme restauration ou hôpitaux. Rentre aussi dans ces paramètres, la durée des déplacements quotidiens entre le domicile et le lieu de travail.³⁷

Citons le type d'horaires, la variabilité de la durée quotidienne de travail, les pauses et les congés, les heures supplémentaires, le travail de nuit et les horaires décalés, les temps partiels, l'empiètement du travail sur le temps de loisir, etc.

³⁶ -Jean-Marie PERITTI, Op.cit, 6^{ème} Edition P210-214.

³⁷ -Yves LAFARHUE, Halte aux absurdités technologiques, Edition d'organisation, P 47.

Les rythmes imposés et autres paramètres plus spécifiquement liés à la productivité relèvent de la pression temporelle : ils sont un facteur aggravant des autres conditions vécues ou peuvent transformer de simples exigences qualitatives en contraintes préjudiciables, une déficience partielle en situation ingérable.

9-2- Les sollicitations psychologiques :

Les sollicitations psychologiques ou psychosociales sont les traits de l'activité et de son cadre qui aboutissent au stress si elles excèdent les capacités de l'individu. Elles peuvent être étroitement liées à l'activité (exigences, cognitives) ou dépendre de conditions plus large (responsabilité, peur latente de l'erreur, rapports interindividuels et ambiance de travail notamment), voire très larges comme la crainte d'être licencié.

La psychopathologie du travail donne lieu à peu de diagnostics .certains effets sont toute de même remarqués, comme le "burn out", en français le syndrome d'épuisement professionnel (situation fatigue extrême, particulièrement dans les secteurs sociaux, dans les hôpitaux par exemple).Christophe Dejours (psychiatre et psychanalyse) montre que l'écart croissant entre les efforts déployés et la rémunération provoque une augmentation des risques psychiatriques. Plus encore, ce sont les modifications techniques et environnementales du travail dans l'organisation néolibérale(le nouvel esprit du capitalisme de E. Chiapello et L. Boltanski) qui peuvent être à l' origine de nouveaux maux (petite troubles de santé : insomnie, douleurs lombaires, harcèlement moral).³⁸

9-3- Les conditions sociales :

Cette dernière catégorie regroupe indistinctement les facteurs qui dépendent des conditions générales du travail et de l'emploi dans la société et que l'individu amène avec lui lors de son embauche ou par exemple si l'offre d'emplois se

³⁸ - <http://etudedecas.lesrelationsautravail>, [en ligne], consulté le 07/03/2016 à 11h40.

raréfiée. Ces facteurs se rattachent aux sollicitations psychologiques dans la mesure où l'excès de la demande sur l'offre durcissant la dépendance du salarié à son emploi (en fonction du type de contrat de travail) accroît son niveau de tension psychique.³⁹

Ces conditions sont d'autant plus prégnantes que le salarié est lui-même fortement dépendant de son emploi pour des raisons personnelles (chef de famille, dettes, expérience de chômage...) et qu'il ne dispose pas par ailleurs que de bonnes possibilités d'un nouvel emploi.

9-4- Situations particulières et individuelles :

Tous les individus ne sont pas égaux face aux exigences et contraintes d'une activité, ce qui souligne l'importance de :

-L'orientation et de la sélection professionnelles pour l'accord de l'emploi aux capacités individuelles.

-Des préoccupations ergonomiques pour l'adaptation des tâches et des postes ;

-La formation professionnelle pour une meilleure maîtrise et une plus grande autonomie.

Certaines catégories de personnes présentant une vulnérabilité particulière sont particulièrement sensibles aux conditions de travail :

-Les personnes handicapées.

-Les personnes souffrant de maladies chroniques ou à évolution lente.

-Les femmes enceintes.

-Les personnes qui peuvent être considérées comme psychologiquement fragiles (état dépressif, dépendance alcoolique...).

³⁹ - Assertion affirmée aussi par J-Y BARREYERE et BOUQUET, « de l'incantation à l'implication sociale n 19, Avril, 1992, P 58.

-Les personnes susceptibles de souffrir de discriminations de pressions particulières (taches ou métiers dévalorisés, débutants intérimaires...).

9-5- L'effet de l'âge :

Le vieillissement des effectifs nécessite des aménagements dans l'organisation du travail. En effet, le parcours travail d'un salarié montre que les modifications physiques d'un salarié se modifient avec l'âge. Le salarié âgé peut rester tout aussi performant, tant de point de vue de la qualité que de l'exécution, simplement des gestes devront être plus adaptés, exemple d'un ouvrier sur une chaîne qui adapte ses positions pour éviter de recourir à des membres plus fragiles, pour aménager sa façon de faire, l'espace de travail doit donc être important. Les travailleurs âgés dans une phase d'intensification du sont malgré tous les premières victimes, en particulier dans les secteurs exigeants sur le plan physique, avec un effet d'éviction évident. Conduisant parfois à la sélectivité. Retour sur les effets de la flexibilité accrue amorcée par les nouveaux modes d'organisation du travail, qui dessinent le contour du nouveau modèle néo libéral.⁴⁰

Conclusion :

L'action des institutions en faveur de l'amélioration de conditions du travail s'est développée pour répondre aux facteurs de démotivation des employés dont absentéisme, le turn-over, les conflits sociaux qui se manifestent le plus souvent suite aux mauvaises conditions du travail dans une institution. Les actions d'aménagement des contenus de travail visent à rendre le travail plus intéressant et donc plus motivant à donner plus de responsabilité et à encourager l'initiative.

⁴⁰ -Gestion des ressources humaines : http://fr.wikipedia.org/wiki/gestion_des_ressources_humaines, consulté le 07/03 /2016 à 17h42.

Introduction :

Investir dans le bien être des salariés au travail apparaît comme un élément important d'une politique RH, centrée sur le développement du capital humain.

Progressivement, les entreprises soucieuses de la motivation, satisfaction et de l'implication de leurs salariés d'une part, et de leurs bien être au travail d'autre part développent un certain nombre de pratiques pour améliorer la qualité de vie au travail.¹

Dans ce chapitre, nous allons présenter le rendement des salariés au travail dans la première section ainsi que le phénomène de satisfaction et de motivation au sein de l'entreprise, et la deuxième repose sur la santé, sécurité et bien être au travail.

Section I : Le rendement :**1-Le rendement :**

La gestion de rendement des employés au travail dépasse largement le seul cadre de l'évaluation du rendement. Elle commence en fait dès la recherche d'un candidat pour un poste et s'étend jusqu'au développement de carrière de chaque employé concerné.

La préparation du travail aboutie à une somme de prévision ; la même de tout contrôle. Il faut vérifier le contrôle du rendement à partir :

1-1-Le personnel :

-Le temps de présence : l'effectif des salariés de l'entreprise atteint un certain niveau, il faut mettre en place un horodateur qui indique avec ponctualité à l'heure exact d'entrée et de sortie de chaque salarié, par biais d'une fiche individuelle de pointage. Cela constitue la base des calculs du temps rémunéré.

-Le rendement : « il est contrôlé par la comptabilité lorsque la main d'œuvre est rémunérée en fonction de production. Cependant, il est essentiel de vérifier que les périodes payées au temps passe (attente, nettoyage, entretien) ne s'accroissent pas

¹ - <http://lesdefinitions.fr/rendement/>.consulté le 02/06/2016.

trop, soit par négligence, soit pour augmenter les primes de rendement en diminuant le temps passé réel servant de base à leur calcul ».²

L'objectif principal d'un bon rendement est de s'assurer que les activités des employés correspondent bien aux objectifs de l'organisation, tout en maintenant un climat de travail motivant et satisfaisant.

2- La satisfaction au travail :

La satisfaction au travail est l'un des plus anciens thèmes de recherche développé en psychologie de travail et des organisations.

La satisfaction au travail repose sur le rapport existant entre la situation actuelle au travail d'un employé et la situation idéale qu'il cherche. Ainsi, on peut dire qu'un employé est satisfait lorsque sa situation au travail, telle qu'il la perçoit ; rencontre ses aspirations. Ce thème tient une place très importante sur l'échelle des intérêts des chercheurs. A preuve selon une évaluation, plus de 5000 articles et dissertations portent sur la satisfaction au travail.³

3-Les théories de satisfaction :

Nous trouverons une théorie qui se développe sur la satisfaction, élaborée par H. HERZBERG (1923-2000) qui est un psychologue américain célèbre pour ses travaux sur l'enrichissement des tâches au travail. HERZBERG a tenté de repérer les éléments de satisfaction et d'insatisfaction au travail. Et aussi le représentant d'une réaction au travail parcellisé et du dépassement des seules « bonnes relations humaines ». Ainsi dans sa théorie, il distingue deux types de facteurs, d'une part les facteurs d'hygiène, et d'autre part les facteurs de motivation. Il montre aussi que ces facteurs contribuent à la satisfaction dans le travail, et ce sont eux qui permettent le développement personnel.⁴

3-1- Les facteurs d'hygiène :

² - Gérard-MAURY, Charles MULL Economie et organisation de l'entreprise, éd Foucher, P 300.

³ -www.mercator-publicitor.fr/lexique-marketing-definition-satisfaction, consulté le 22/03/2016, à 12h17.

⁴ -Les Mémos, Op.cit, P19.

Ils sont relatifs à l'environnement du travail. Ils répondent aux besoins d'entretien. Le non satisfaction de ces besoins est source de conflits, mais leur satisfaction apporte un contentement provisoire.

3-2- Les facteurs de motivation :

Ils sont relatifs au contenu du travail et ont un rôle essentiellement positif. Ils correspondent au besoin de satisfaction de soi.

HERZBERG propose cinq (05) facteurs de motivation :

- 1-Avancement
- 2-Attraction au travail
- 3-Responsabilité
- 4-Reconnaissance
- 5-Achèvement

4- Les facteurs déterminants la satisfaction au travail :

Plusieurs variables ont été désignées comme étant des déterminants de la satisfaction au travail :

4-1- L'âge :

L'âge joue un rôle de premier plan dans la satisfaction au travail, par comparaison avec les autres variables sociodémographique comme : le sexe, la scolarité, le salaire et les origines ethnique. Malgré cette prépondérance, une certaine ambiguïté demeure quant à la nature exacte de la relation entre cette variable et la satisfaction au travail. On effet, les recherches qui ont porté sur l'influence de l'âge aboutisse à des résultats distincts selon une époque aux cours de laquelle le phénomène est étudié. L'étude réalisée avant les années 60 concluent que la relation entre la satisfaction au travail et l'âge est curvilinéaire : les jeunes travailleurs et les travailleurs les plus âgés seraient généralement satisfaits au travail, alors que ceux qui se trouvent à mi- carrière seraient les plus

insatisfaits. Pendant les décennies 1960- 1970, les études font état d'une relation linéaire entre la satisfaction et l'âge. Ainsi, il semble que durant cette période, la satisfaction au travail croît proportionnellement au vieillissement des travailleurs. Il apparaît donc que de nos jours les travailleurs les plus jeunes et les travailleurs les plus âgés seraient ceux qui sont les plus enclins à être satisfaits au travail.⁵

4-2- Le sexe :

La relation entre le sexe et la satisfaction est également complexe. Il semble que les femmes éprouvent plus d'insatisfaction que les hommes, mais cela seulement si on prend en compte d'autres variables dans les analyses, variables telles que le stress, le harcèlement, l'iniquité des salariés. Ceci veut dire qu'en fait les femmes sont plus insatisfaites seulement parce que ce sont elle qui sont les plus victimes des trois facteurs que on vient de citer. Des résultats intéressants montrent que la satisfaction au travail est plus forte chez les hommes comme chez les femmes quand les groupes de travail sont mixtes.⁶

4-3- L'ethnie :

La relation entre l'ethnie et la satisfaction est elle aussi dépendantes d'autres variables, notamment de la discrimination raciales, lorsqu'il y'a une discrimination dans une organisation, les salariés de l'ethnie discriminée ont plus insatisfaits que les salariés de l'ethnie non discriminée.⁷

4-4- Les variables de personnalité:

La satisfaction semble également corrélée, mais de façon plus simple que ce que nous venons de voir avec certaines variables de personnalité. Des chercheurs ont par exemple mis en évidence une forte corrélation entre la tendance à être généralement satisfait de

⁵ -Simon L, DOLAND et autres, Op.cit ,P 105.

⁶ - Ibid. P 108.

⁷ - Ibidem. P 108.

sa vie et la satisfaction au travail. D'autres auteurs quant à eux ont montré que l'attitude positive par rapport à la vie exprimée à l'adolescence était très corrélée avec la satisfaction au travail tout au long de la vie.

Des auteurs ont montré que les gens faisaient de manière stable et prédictible (variable de personnalité), des évaluations centrales de travail que de vie et que ces évaluations marquaient aussi bien la satisfaction de travail que la satisfaction de vie.⁸

4-5- La scolarité:

L'influence du niveau de scolarité sur la satisfaction au travail n'est plus élucidée. En effet, aucune relation n'a été clairement circonscrite, et les résultats de recherche empiriques proposent, au gré des époques et des populations étudiées, diverses explications de la relation entre scolarité et satisfaction au travail. Principalement, ce sont des relations linéaires, positives ou négatives qui sont les plus fréquemment rapportées. Cependant, certaines études, bien que marginales, font état d'une faible relation ou d'une absence de relation entre le niveau de scolarité et la satisfaction au travail. Sitôt réalisées les premières études dans l'axe de l'influence de la scolarité sur la satisfaction au travail, un débat s'est fait jour, opposant les tenants d'une relation linéaire positive aux tenants d'une relation linéaire négative. Pour les premiers la satisfaction augmente proportionnellement à l'accroissement de la scolarité.

En revanche, les tenants de la relation négative avancent l'inverse, c'est-à-dire une diminution de la satisfaction associée à l'augmentation de la scolarité, principalement en raison de la multiplication des attentes conformément aux principes de la théorie du capital humain. Bien que l'influence du niveau d'instruction sur la satisfaction au travail soit qui inévitablement pondérée par l'adéquation personne-environnement, il demeure que la majorité des études récentes sur le sujet tendent à confirmer l'hypothèse de la

⁸ - Ibidem. P 109.

relation linéaire positive. Ainsi, les individus les plus scolarisés seraient ceux qui manifestent la plus grande satisfaction par rapport à leur travail.⁹

4-6- La syndicalisation :

Les premières études s'étant intéressées à l'effet de la syndicalisation sur la satisfaction au travail ont inclus presque unanimement que les travailleurs syndiqués étaient moins satisfaits. Cependant, plus récemment, des études ont laissé entendre que la satisfaction au travail des employés syndiqués est supérieure à celle des travailleurs qui ne le sont pas. Bien que cette relation soit plus évidente pour certaines dimensions de la satisfaction au travail, particulièrement la dimension salariale, il reste que la satisfaction globale au travail est influencée positivement par la syndicalisation. Ces résultats remettent en question le «paradoxe de l'effet de la syndicalisation», selon lequel, ainsi que les études précédentes l'avaient démontré, les syndiqués expriment une plus faible satisfaction, mais manifestent aussi, parallèlement, une plus faible tendance à quitter leur emploi. Quoi qu'il en soit, l'hypothèse la plus couramment admise désormais est que la syndicalisation contribue à l'accroissement de la satisfaction au travail et à l'attachement à l'emploi des syndiqués. Néanmoins, d'autres auteurs contribuent à constater une absence de relation ou une influence minime de la syndicalisation sur la satisfaction et soulignent de ce fait le peu d'importance de la représentation syndicale dans la satisfaction au travail.¹⁰

5- Les conséquences de la satisfaction au travail :

Du côté des conséquences de la satisfaction au travail, plusieurs éléments retiennent l'attention. En effet, au-delà du rendement brut, plusieurs autres conséquences liées à ce que l'on peut considérer comme des indices du rendement indirect ont été étudiées. Que l'on parle d'absentéisme, de roulement du personnel, d'accidents du travail, ou d'autres comportements contre-productifs, chacun de ces thèmes a été associé à la satisfaction au travail afin d'en comprendre la dynamique interrelationnelle. Nous

⁹ - Ibidem, P 109.

¹⁰ - Ibidem, P110.

aborderons dans cette section trois résultantes particulières, soit le rendement, l'absentéisme, et le roulement du personnel.¹¹

5-1- Le rendement :

L'intérêt scientifique pour la satisfaction au travail a été de tout temps indissociable du concept de rendement ou la productivité des travailleurs. Avec l'émergence de l'école des relations humaines, plusieurs ont mis leurs espoirs dans le concept de satisfaction afin de comprendre les causes du rendement. Cependant, bien qu'elles apparaissent à priori indiscutables, la relation entre la satisfaction et le rendement s'est enfin révélée peu significative, et ce de façon constante dans la multitude d'études s'étant penchées sur la question, force est d'admettre que la relation satisfaction- rendement est moins évidente qu'on ne le laissait entrevoir.

Il s'ensuit que certains auteurs réfutent l'hypothèse satisfaction – rendement et énoncent l'hypothèse inverse : le rendement d'un individu serait une condition de sa satisfaction au travail. Autrement dit, selon une logique causale. Le rendement précéderait la satisfaction et agirait comme facteur déterminant de celle-ci. Par le biais du système de récompenses organisationnelles. L'individu trouverait davantage à répondre à ses besoins et valeurs, donc serait plus satisfait, lorsque son rendement est élevé que dans le cas contraire. Mais que ce soit dans un sens ou dans un autre, la relation la satisfaction et le rendement demeure nébuleuse. Bien que l'hypothèse rendement – satisfaction ait eu droit à une plus grande attention récemment, et bien qu'elle semble mieux fondée que l'hypothèse inverse, il convient de reconnaître que la question de la relation entre satisfaction et rendement au travail demeure controversée.¹²

5-2- L'absentéisme :

Comme c'est le cas en ce qui concerne le rendement, il est tout naturel de penser que le niveau de satisfaction au travail sera étroitement lié à l'assiduité des travailleurs. Il est

¹¹ -www.google.fr, la satisfaction au travail, réf consulté le 08/03/2016 à 12h22.

¹² -www.google.fr, Op.cit.

raisonnable de croire que les travailleurs satisfaits de leur travail auront moins tendance à s'absenter que ce qui ne trouve pas cette satisfaction dans leur environnement professionnel. Cependant, la réalité empirique ne permet pas, encore une fois, de soutenir une telle idée préconçue. En effet, plusieurs études démontrent que la corrélation entre la satisfaction au travail et l'absentéisme demeure relativement faible. De façon générale, la relation entre satisfaction et absentéisme demeure difficile à saisir. Cependant, les auteurs s'entendent pour affirmer qu'il ne faut pas sous-estimer le rôle de la satisfaction dans le manque d'assiduité, car la fragilité des résultats auxquels aboutissent les études tient probablement davantage à des circonstances d'ordre méthodologique qu'à des circonstances factuelles.

5-3- Le roulement personnel :

La notion satisfaction au travail incontournable lorsqu'on s'intéresse au roulement du personnel. En témoigne le fait que la majorité des modèles explicatifs du roulement du personnel font appel au concept de satisfaction afin d'évaluer la propension à quitter l'organisation. Le niveau de satisfaction au travail joue un rôle déterminé dans la décision de quitter un emploi. De toute les variables étudiées, le roulement du personnel assurément le phénomène pour lequel la satisfaction au travail est le meilleur indicateur prévisionnel. Néanmoins, malgré cette affirmation, la satisfaction au travail n'est qu'un des déterminants du comportement de retrait. L'intention de démissionner, l'existence d'emplois substitutifs, l'ancienneté, le comportement de recherche d'emploi, des dispositions affectives, etc., sont autant d'indicateurs permettant de prévoir, quoique dans une moindre mesure, le roulement du personnel. En ce sens, certains auteurs affirment que l'influence de la satisfaction au travail sur le roulement du personnel est plus forte lorsque le contexte économique est favorable à un tel roulement. Cette réalité renvoie directement à la complexité de la dynamique du roulement du personnel, et cela malgré l'influence marquante de la satisfaction au travail.¹³

¹³ - www.google.fr/la satisfaction au travail, réf, consulté le 08/03/2016 à 12 :37.

6- Augmenter la satisfaction au travail :

Il y'a beaucoup de facteurs connus pour influencer la satisfaction, néanmoins, on ne peut raisonnablement pas agir sur certains facteurs, par exemple, il ne serait pas éthique d'agir sur les facteurs personnels. C'est la plupart du temps sur les facteurs environnementaux que l'on joue, notamment ces facteurs les plus reliés à la satisfaction que sont : l'intérêt du travail, la sécurité du travail, l'autonomie, faible stress du travail, nombreuses opportunités de communication et de participation, une bonne paye, une évaluation des performances objectives.

Les programmes d'enrichissement du travail ont justement pour but d'agir sur ces facteurs :

-L'enrichissement du travail est un programme systématique pour augmenter la satisfaction des employés en leur donnant les responsabilités supplémentaires.

-L'enrichissement du travail est à distinguer de deux autres concepts :

a- L'élargissement du travail qui consiste à augmenter le nombre de tâches effectuées ou la quantité de connaissance mis en jeu dans le travail des salariés. L'élargissement du travail lui aussi augmente la satisfaction mais seulement si cet élargissement du travail lui aussi accompagné d'une augmentation de l'insatisfaction.

b- Rotation du travail qui consiste juste à faire tourner les taches que les salariés doivent faire. La rotation du travail également a un impact sur la satisfaction mais uniquement dans les métiers répétitifs.¹⁴

7- La motivation des salariés :

7-1 Définition de la motivation

Selon Porter et Lawler : ils s'appuient sur la définition suivante : la motivation est la manière dont le comportement est déclenché, est stimulé, est soutenu, est dirigé, est

¹⁴ -www.google.fr/la satisfaction, Op.cit, consulté le 08/03/2016 à 17 :37.

arrêté, et quel type de réaction subjective est présente dans l'organisme pendant que tout ceci se produit.¹⁵

Selon Pindar : la motivation est un ensemble de forces énergiques qui proviennent aussi bien de l'intérieur de l'être humain que de son environnement, pour susciter le comportement lié au travail et pour déterminer sa forme, sa direction, son intensité et sa durée.¹⁶

La motivation est un concept complexe à expliquer, car son usage est fréquent. Et elle est utilisée dans de nombreux domaines. Tandis que, nous nous intéressons uniquement à la motivation de l'homme par rapport à son travail, et plus précisément la motivation dans les entreprises.

Selon Louis BERGERON, auteur de *satisfaction, motivation et performance au travail*.

Il définit la motivation comme « *une force intérieure, poussant l'individu à agir dans le sens des objectifs organisationnels, tel qu'il les perçoit. Il s'agit donc d'une optimisation de l'effort vers un but précis et non d'une simple dépense d'énergie* ».

La motivation= ensemble des énergies qui sous-tendent l'orientation. L'intensité et la persistance des efforts qu'un individu consacre à son travail.

Alors la motivation des salariés se voit prendre une importance capitale pour les entreprises afin qu'elles puissent subsister et affronter la dure loi de l'économie du marché, sachant que le client devient de plus en plus exigeant, quant à la qualité des produits et services.

Nous pouvons encore citer le psychologue américain Maslow Abraham. Il centre son analyse sur la question de la motivation au travail. Il a élaboré une théorie des motivations qui repose sur la hiérarchie des besoins humains. Et il y schématise la pyramide des besoins à partir d'observations réalisées dans les années 1940.

¹⁵ - Patrice ROUSSEL, Rémunération, motivation, et satisfaction au travail, édition economica, Paris 1996, P 73.

¹⁶ -Ibid. P 73.

Maslow distingue cinq types de besoins que nous allons définir ci- dessous :

7-1.-Les besoins physiologiques : Ces besoins sont directement liés à la survie des individus ou de l'espèce. Ce sont typiquement des besoins concrets comme manger, se vêtir, se nourrir, dormir...

7-2. Les besoins de sécurité : Ce type de besoin consiste à se protéger contre les différents dangers qui nous menacent. Il s'agit donc de la protection de soi au niveau physique mais également moral.

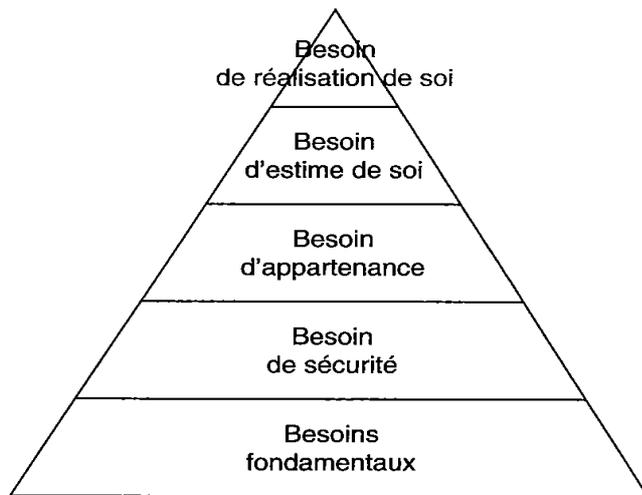
7-3. Les besoins sociaux d'appartenance à un groupe : Ce besoin révèle la dimension sociale de l'individu qui a besoin de se sentir accepté par les groupes dans lesquels il vit (famille, travail, association, ...). L'individu se définissant ainsi par rapport à ses relations. Il a donc besoin de s'intégrer à un groupe, être reconnu et être estimé par ce groupe.

7-4. Les besoins d'estime, de respect et de confiance : Celui-ci prolonge le besoin d'appartenance à un groupe. L'individu souhaite être reconnu en tant qu'entité propre au sein des groupes auxquels il appartient.

7-5. Les besoins de développement personnel : Selon Maslow, ce besoin est le sommet des aspirations humaines, l'homme a besoin de s'épanouir, de s'accomplir personnellement et de rechercher le meilleur de soi. Il vise à sortir d'une condition purement matérielle pour atteindre l'épanouissement.¹⁷

Nous pouvons schématiser la pyramide des besoins de Maslow de la manière suivante :

¹⁷ -Annick Cohen HEAGEL, op.cit, P84.



Les besoins d'accomplissement ¹⁸

Grâce à cette pyramide de hiérarchie des besoins, Maslow démontre donc scientifiquement que, pour motiver l'homme dans son travail, il faut satisfaire ses besoins d'estime et d'accomplissement de soi. Pour cela, il convient dans l'organisation du travail, de procéder à un enrichissement des tâches qui rend le travail plus intéressant et valorisant.¹⁹

8- Caractéristiques de la motivation :

A travers les définitions précédentes, on peut distinguer quatre caractéristiques de la motivation :

8-1- Le déclenchement du comportement : c'est le passage de l'absence d'activité à l'exécution de tâches nécessitant une dépense d'énergie physique, intellectuelle ou mentale. La motivation fournit l'énergie nécessaire pour effectuer le comportement.

8-2- La direction du comportement : la motivation dirige le comportement dans le sens qu'il convient, c'est-à-dire vers les objectifs à atteindre. Elle est la force incitatrice qui oriente l'énergie nécessaire à la réalisation des buts à atteindre, les efforts pour réaliser de son mieux, selon ses capacités, le travail qui est attendu.

¹⁸ - Ibidem. P 80.

¹⁹ - Ibidem. P 78.

8-3- L'intensité du comportement : la motivation incite à dépenser l'énergie à la mesure des objectifs à atteindre. Elle se manifeste par le niveau des efforts physiques, intellectuels et mentaux déployés dans le travail.

8-4- La persistance du comportement : La motivation incite à dépenser l'énergie nécessaire à la réalisation régulière d'objectifs, à l'exécution fréquente de tâches pour atteindre un ou plusieurs buts. La persistance du comportement se manifeste par la continuité dans le temps des caractéristiques de direction et d'intensité de la motivation.²⁰

9- Les facteurs d'ambiance, rendement et humanisation :

9-1- Fatigue physique :

En ce qui concerne la fatigue physique, on concéder d'optimisme, que la mécanisation et la modernisation des moyens de production l'on reléguée rang des problèmes périmés. Mais il n'en est rien. Beaucoup de travaux lourds subsistent encore ; et la mécanisation n'a pas résolu tous les problèmes .d'une part, parce que celle-ci dépend généralement beaucoup plus des facteurs économiques que des considérations relatives à l'effort physique des ouvriers.

9-2-Relation industrielle :

D'autre part, parce que dans des suites d'opérations mécanisées, il reste souvent des travaux manuels de force, ceux-ci étant plus économique set de meilleur rendement que les dispositifs mécaniques .C'est le cas, par exemple, pour beaucoup de manutention.

Enfin, parce que dans la pratique, les problèmes relatifs aux travaux manuels de force ne se limitent pas aux taches qui exigent une grande dépense d'énergie pendant la période de travail ; les difficultés éprouvées actuellement par les travailleurs sont dues souvent à des pointes de charge occasionnelles et de courte durée (travaux des dockers, des ouvriers fondeurs, des manutentionnaires).

²⁰ - Patrice ROUSSEL, La motivation au travail- concept et théorie, édition EMS, Paris 2001, P 04.

9-3- La température :

L'organisme humain est particulièrement sensible à la température qui l'environne. Trop élevée ou trop basse, celle-ci engendre une fatigue supplémentaire qui nuit à la santé de l'homme et à sa capacité de travail. Pendant longtemps les recherches sur les conséquences physiologiques du froid et de la chaleur ont paru incohérentes et les observations contradictoires. Cela tenait au fait que la chaleur d'une ambiance ne se mesure pas, comme on le croit, au thermomètre.²¹

9-4- L'air :

La chaleur réelle de l'ambiance et la surcharge thermique qu'impose aux travailleurs les ambiances sévères dépendent en réalité des facteurs qui sont :

- la température de l'air.
- le degré hygrométrique, c'est-à-dire l'humidité.
- la vitesse à laquelle l'air circule.
- enfin le rayonnement produit par les parois du local où s'effectue le travail.

Les physiologistes estiment que la température optimale du travail se situe entre 55 et 68°selon la nature des travaux effectués. Dans les bureaux la zone de confort devrait s'établir entre 66 et 72°.au-dessus de 68° la fatigue apparaît et les accidents de travail augmentent, comme l'ont les enquêtes faites dans diverses industries .dans une fabrique de fusées on a pu ainsi constater que le nombre d'accident s'élevait de 23% quand la température dépassait le seuil de neutralité thermique(62,6). À l'inverse, dans une mine, l'installation d'un système de ventilation abaissant de 9° la température a réduit de 2 /3 le nombre des accidents. Si l'on augmente la température et l'humidité de l'air on¹ observe,

²¹ - Patrice ROUSSEL, Op.cit, P05.

avec des troubles physiologiques, une diminution de la capacité d'attention et du rendement au travail.²²

9-5- Le bruit :

En ce qui concerne le bruit, son influence sur la santé du travailleur est devenue une des questions primordiales de la pathologie professionnelle, car elle intéresse la plupart des industries modernes. Pendant longtemps, cependant ce problème a été traité par l'hygiène industrielle comme un problème de second plan et l'on continue trop souvent à penser qu'il fait partie des conditions inhérentes au travail, qu'il est inévitable et qu'il ne comporte d'autres risques qu'une gêne ou une sensation dés agréable laquelle d'ailleurs on s'habitue.

9-6- L'éclairage :

En ce qui concerne l'éclairage des progrès considérables ont faits mais il reste encore des bureaux insuffisamment ou mal éclairés et ce défaut d'éclairage nécessite non seulement un effort excessif des muscles de l'œil mais encore il entraîne une attention accrue, un effort mentale constant et excessif pour exécuter correctement et rapidement la tâche donnée et pour éviter les gestes dangereux. Cette tension oculaire engendre une tension nerveuse permanente qui accroît la fatigue et augmente le nombre des accidents. Bien que l'on n'ait pas de statistiques précises sur ce point, les médecins du travail estiment qu'un bon éclairage réduit le nombre d'accidents dans une proportion variant de 30 à 50% suivant les tâches. Il réduit des zones dangereuses et diminue la fatigue du système nerveux central. Indépendamment de la liaison indirecte entre l'éclairage et la sécurité, nombre d'accidents résultent directement de défauts de l'éclairage: mauvais éclairage des dispositifs de commande de machines dangereuses, mauvais éclairage du matériel de secours d'urgence, absence d'éclairage des passages obscurs, mauvais éclairage des escaliers, effet de contraste brutaux, effets d'éblouissement, présence de zones d'ombre, notamment d'ombres mouvantes, et

²² - Didier GONIN, Le leadership : une affaire des organisations, février, 2000, paris, P21.

éventuellement effets stroboscopiques en éclairage alternatif. de plus bon éclairage améliore la qualité du travail en augmentant la vitesse de perception et la précision des mouvements par réduction de la fatigue. Dans les travaux effectués sous un bon éclairage, on a pu chiffrer :

-à 6% environ pour les gros travaux ;

-à 80% pour les travaux fins ; l'augmentation de la production tandis que les malfaçons diminuent de 30%.²³

Section II : Santé, sécurité et bien-être au travail

La sécurité, la santé et l'amélioration des conditions de travail sont des domaines où les attentes des salariés, les incitations des pouvoirs publics se congruent pour engager les entreprises à mener une politique active de prévention et d'amélioration.²⁴

Le management de la sécurité et de la santé au travail devient un enjeu majeur des politiques RH pour trois raisons :

- Les exigences croissantes des parties prenantes vis-à-vis de l'entreprise dès lors qu'est en jeu la personne du salarié, sa santé, sa protection des risques, son confort et son bien-être.

- Les enjeux financiers du fait des coûts induits par de mauvaises conditions de travail, de santé et de sécurité.

- Les contraintes démographiques avec la conséquence du vieillissement de la population active nécessitant une redéfinition de l'organisation et de conditions de travail.²⁵

²³ Didier GONIN, Op.cit, P 25.

²⁴ -Jean-Marie PERITTI, Op.cit , 11^{ème} édition, P 433.

²⁵ - Jean-Marie PERITTI, Op.cit, 6^{ème} édition, P 141.

1- Définition de la santé au travail et ses dimensions :

1-1- la santé au travail : tout le monde sait ou croit savoir ce que veut dire « être en bonne santé ». On pense généralement que c'est le fait de ne pas être malade, l'absence de certains signes de dysfonctionnement (fatigue, tension artérielle élevée, etc.) et de certains symptômes (fièvre, douleurs, nausées, etc.) C'est bien ainsi que le dictionnaire définit la santé, « bon état physiologique d'un être vivant, fonctionnement régulier et harmonieux de l'organisme ».²⁶

1-2- Le bien-être au travail : c'est la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lesquels il vit en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. Il s'agit d'un large champ conceptuel, englobant de manière complexe, la santé physique de la personne. Son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation avec les spécificités et son environnement.²⁷

1-3- Le bien-être au travail : il se définit comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles un travail est effectué. Tout employeur a l'obligation légale de garantir et promouvoir le bien-être de son personnel, là où il exerce son métier. Il doit veiller à optimiser ses conditions de travail, assurer sa sécurité, veiller à sa bonne santé, combattre les risques d'accidents.²⁸

2- La santé au travail :

L'impact de la santé des travailleurs sur leur productivité a conduit les entreprises à prendre des mesures pour améliorer les conditions de travail et de préserver la santé de leur salariés. Cependant, les exigences de la production et la méconnaissance des effets à long terme de certaines pratiques et conditions de travail ont longtemps limité les efforts.

²⁶ -Marilou BRUCHON-SCHWEITZER, **Psychologie de la santé**, modèles, concepts et méthodes, Edition DUNOD, Paris, 2002, P 09.

²⁷ - Isabelle ACHTE, Jean Luc DULFORE et autres, **comment concilier la performance et le bien-être au travail**, Edition Iquique (EFMD), université Dauphine de Paris, 2010, P 27.

²⁸ - Isabelle ACHTE, Jean Luc DULFORE et autres, Op.cit, P31.

L'entreprise doit disposer des moyens nécessaires pour garantir la santé de ses salariés y compris la médecine de travail

La médecine de travail est spécialisée dans la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Son rôle est d'analyser les risques, de conseiller et former les travailleurs ainsi qu'à contrôler leur santé.²⁹

3- La qualité de santé au travail :

La qualité de santé au travail est le résultat d'un ensemble de démarches, de règles, de pratiques construites au cours du temps du travail à travers le dialogue, la concertation, la négociation, combinant dans des proportions variables le souci d'amélioration des conditions du travail et celui de l'efficacité et la motivation des salariés.

Le résultat dépend finalement de la place qu'accorde au travail et à l'homme, l'ensemble des acteurs, mais particulièrement à ceux qui assurent le pouvoir dans l'entreprise.³⁰

3-1- La santé au travail :

Pour s'assurer qu'il en permanence au niveau « des bonnes pratiques » actuelles de l'entreprise, le chef de cette dernière, c'est-à-dire l'employeur du point de droit, peut insuffler une dynamique de progrès en santé au travail en utilisant les outils de management qu'il met en œuvre dans d'autres domaines.

Au-delà des gains quantifiables engendrés par cette démarche, il y aura inévitablement une amélioration de la productivité et de la motivation de l'ensemble des personnels, compte tenu de l'intérêt que l'on montre à leur personne.³¹

Par ailleurs, l'évolution de la société engendre une judiciarisation des activités et l'intégration de la santé et de la sécurité au travail dans le management des entreprises est considéré comme normal, voire évident.

²⁹ -Laetitia LETHIELLEUX, , **L'essentiel de la gestion ressources humaines**, Edition LEXTENSO, 5ème édition, Paris, 2011, P 33.

³⁰ -www.axismundi.fr, consulté le 14/03/2016 à 17h19.

³¹ -www.travailler-mieux.gouv.fr/La_santé-au-travail-Pourquoi-s-en. http. consulté le 14/03/2016. A 22h15.

Depuis une dizaine d'années, les motivations des entreprises pour la mise en place d'un système de management de la santé au travail rejoignent celles qui sont exprimées pour la mise en place des systèmes de management de la qualité et l'environnement.

Un système de management de la santé au travail (SMS) est une partie du système de management global de l'entreprise. L'adoption d'un tel système est l'expression d'une approche globale et gestionnaire de la prévention des risques professionnels. Elle se base sur un référentiel et suit une démarche de changement qui doit être animée et soutenue.³²

Un système de management de la santé au travail (SMS) est un dispositif de gestion combinant personnes, politiques, moyens et visant à améliorer les performances d'une entreprise en matière de santé et sécurité au travail (SST). C'est un outil qui permet de mieux maîtriser l'organisation de l'entreprise et de progresser en contenu en intégrant la S&ST à toutes les fonctions.

C'est une démarche volontaire qui vise à :

- Anticiper les changements.
- Augmenter la réactivité et la performance de l'entreprise dans la prévention des risques en S et ST.
- Assurer une cohérence globale avec les autres démarches de management.
- Limiter les dysfonctionnements en S et ST.
- Diminuer les accidents et les maladies professionnelles.
- Elle participe à l'image de l'entreprise.
- Assurer la prévention et la protection des salariés et les salariés des entreprises extérieures.
- Agir sur les situations dangereuses pour éviter les l'accident.

³² - Isabelle ACHTE, Jean Luc DULFORE et autres, Op.cit, P 39.

- Améliorer la motivation du personnel et les conditions du travail.
- Donner un moyen de contrôle de la gestion en place.³³

4- Les facteurs déterminant la qualité de santé au travail :

Même si le sens de cette notion varie selon les individus, leur statut, leur âge, leur genre, leur emploi, il est possible d'identifier un certain nombre de variables ou de facteurs- clé qui apparaissent déterminants pour la qualité de santé au travail.³⁴

- La qualité des relations sociales et de travail : reconnaissance du travail, respect, écoute, considération des collègues et de la hiérarchie, information, dialogue social et participation aux décisions.
- La qualité du contenu du travail : autonomie, variété des tâches, degré de responsabilité.
- La qualité de l'environnement physique du travail : sécurité, bruit, chaleur, éclairage, propreté, cadre spatial.
- La qualité de l'organisation du travail : qualité de la prescription du travail, capacité d'appui de l'organisation dans la résolution des dysfonctionnements, démarches de progrès organisationnel, pénibilité, charge de travail, prévention des risques liés à l'organisation (troubles musculosquelettiques, risques psychosociaux).
- Les possibilités de réalisation et de développement professionnel : rémunération, formation, validation des acquis, développement des compétences, sécurité des parcours professionnels.
- La conciliation entre vie au travail et vie hors travail : rythme et horaires de travail, vie familiale, accès aux services, loisirs, transports, ...etc.

Motiver les gens à travailler en santé et un pilier évident de la politique du bien-être.

³³ - Claire LIER et Philippe GABBALI, ystème de management de la sécurité et de la santé au travail, Université de la Méditerranée Aix-Marseille II, 2008/ 2009.

³⁴ - Isabelle ACHTE, Op.cit., P 36.

5- Les maladies professionnelles :

Une maladie est « professionnelle » si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque ou résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité.

5-1 -Comment distinguer une maladie professionnelle :

Lorsque la maladie dont souffre un travailleur répond à toutes les conditions figurant dans l'un des tableaux annexés au code de la sécurité sociale, elle est systématiquement reconnue comme maladie professionnelle et indemnisée comme telle, sans que la victime ait à en faire la preuve. Une maladie liée au travail peut échapper au système de reconnaissance fondé sur les tableaux et comme Ilya d'autres maladies ne figurent pas dans les tableaux ou pas encore.

En effet, le système des tableaux est en constante évolution. Donc les médecins doivent déclarer au ministère charge du travail tous symptômes à caractère professionnel qu'ils rencontrent dans leurs pratiques. Lorsque les symptômes apparaissent de façon répétitive, en rapport avec un même produit ou avec des situations de travail identiques, les données recueillies peuvent aboutir à la mise à jour d'un tableau ou sa création.

6-La sécurité au travail :

La protection préventive du salarié contre les risques d'accident de travail ou de maladie professionnels pérenniser le travailleur contre une perte de son travail, en rendant moins fréquentes les causes de rupture de contrat de travail.³⁵

Hygiène et la sécurité des travailleurs dans entreprise doivent répondre aux conditions prévues par une réglementation abondantes et complexe.

La comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail (CHSCH) obligatoire dans tout établissement de 50 salariés, a des attributions larges :

³⁵ -Gérard CORNU, vocabulaire juridique, 1ère édition, presse universitaire de France, paris 1996, Pp752.

-Il est obligatoirement la consultation avant l'introduction de nouvelle méthode d'organisation de travail.

- Il doit de mener les enquêtes sur les accidents de travail avec un large pouvoir d'investigation.

- Il peut susciter toute initiative portant sur la sécurité ou destinée à renforcer et à former le personnel.

La sécurité représente d'important enjeux financiers dans l'entreprise en effet les accidents du travail sont très onéreux notamment du fait d'une tarification incitative.

Les efforts réalisés par les entreprises en matière de sécurité sont importants grâce à l'aide d'organismes spécialisé et en particulier de INRS (Institut National Recherche et Sécurité) des GRAM (caisse régionales d'assurance maladie) des syndicats professionnels et d'organismes privés et les politique de prévention ont porté leurs fruits on peut aujourd'hui mettre en avant la réduction des accidents de travail.³⁶

7-Les accidents de travail :

Considéré comme accident de travail qu'elle qu'on soit la cause de l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariées ou travailleurs quelque titre et en quelque lieu que ce soit pour plusieurs employeurs ou chef d'entreprise.

Comme pour les autres types de dysfonctionnement le taux d'accident du travail peut être envisagé à la fois comme une perturbation et comme le révélateur d'un mauvais état du système social de l'organisation qui le supporte les accidents qui affectent des salariés peuvent avoir quatre type d'origine :

-l'utilisation des machines et équipement.

-la mise en œuvre des processus de production.

-l'existence de produit présentant un caractère dangereux.

³⁶ -J M MUR, L'émergence des risques au travail, INRS, Paris 2008, P 79.

-l'activité des salariés eux-mêmes.³⁷

La victime est prise en charge par la sécurité sociale (le congé de maladie est pris en charge à 100%). Après chaque accident les responsables de sécurité font l'enquête d'accident pour déterminer les causes réelles d'accident et prendre les mesures de prévention pour éviter des éventuels accidents.

7-1- Les types d'accidents du travail :

7-1-1- Les accidents du travail sans arrêt : Qui sont généralement légères (blessures légères) et qui peuvent être soignées sur place, à l'infirmerie de l'entreprise de performance, et qui ne nécessitent que quelques heures de repos ou de soin.

7-1-2- Les accidents de travail avec arrêt : De quelques jours à plusieurs mois. Il s'agit d'incapacité temporaire, indemnisées en fonction de la durée de l'arrêt de travail jusqu'à la reprise totale ou partielle du travail. Ce sont des accidents plus graves nécessitant des soins médicaux ou hospitaliers prolongés et intensifs ainsi qu'un repos de plusieurs jours ou mois.

7-1-3- Les accidents du travail avec incapacité permanente : Correspondant à des lésions définitives et des séquelles de réduire la capacité de travail. En fonction de la gravité et du dommage corporels, il existe plusieurs taux d'incapacité permanente, se traduisant par des indemnités suivant un barème défini par des textes réglementaires.

7-1-4 Les accidents de travail mortels : Avec décès immédiat ou différé, suite à des complications issues d'accidents. Dans ce cas se sont les ayants droit qui reçoivent les rentes viagères, suivant les règles précises définies par des textes réglementaires.³⁸

7-1-5- Les facteurs Etiologiques : Ils peuvent être résumés en quatre rubriques, mais il faut rappeler leur fréquente association ou interaction dans la genèse de l'accident : le matériel, la tâche, l'environnement et l'individu.

³⁷- Bernard MARTOR, Daniel CROZET, gestion des ressources humaines, 6^{ème} éditions, DUNOD, P209

³⁸-Nichan MARGOSSIAN, Guide pratique des risques professionnels, Edition du nord, paris, 2003, P 03.

7-1-6- Le matériel : Il intervient par le caractère dangereux de l'outil, de la machine ou de certains produits qui peuvent être manipulés. Mais également par ces caractéristiques de fonctionnement dépendant directement de la vétusté, de son entretien, ou des réparations dont il a été l'objet.

Dans ce cadre, il faut insister sur l'importance des procédés de signalisation visuels ou sonores qui renseignent sur l'état de marche d'un appareillage ou d'une machine et d'autre part sur la conception des systèmes de commandes à mains ou à pieds, imposant à l'utilisateur des attitudes ou mouvements physiques plus au moins adaptés à ses possibilités.³⁹

7-2-Les causes et les conséquences des accidents du travail :

7-2-1- Les causes des accidents du travail : la plupart des recherches sur les causes des accidents du travail ont mis en évidence que ceux-ci ne sont pas dus à une seule cause mais à un ensemble de facteurs qu'on peut citer :

-Le non-respect de normes de sécurité par les travailleurs qui négligent les règles établies.

-Comme on a l'absence de formation des responsables des unités en matière de gestion des risques et chaque responsable doit s'assurer de l'application et de compréhension des travailleurs des consignes de sécurité ensuite on a les dilutions des responsabilités en matière de sécurité, l'absence de la gestion des risques.

- L'incohérence des programmes cadre et ceux spécifiques, aussi on a les responsables qui appliquent des priorités dans les actions de formation et de prévention en dernier lieu on a l'absence de cohérence et contrôle des activités.

7-2-2- Les conséquences des accidents du travail :

7-2-2-1- Pour le salarié : c'est avant toute autre chose l'obligation d'informer son employeur, puis peut être un arrêt du travail. Donc le versement d'indemnité journalière

³⁹ -Ibid., P06.

peut être enfin un handicap plus important qui donnera lieu au versement d'une rente ou imposer à une rééducation.

7-2-2-2-Pour l'employeur : c'est toujours une déclaration auprès des organisations sociales laquelle sera éventuellement suivie d'une enquête et une mise en cause de sa responsabilité en cas de non-respect des normes de sécurité, donnant lieu alors au paiement de dommages intérêts au profil de la victime ou de ses ayants droits.

7-2--2-3- Pour les organismes sociaux et les médecins : c'est le respect d'une procédure strictement encadré : délais de déclaration sous peine de prescription, nombreux examens et expertises contradictoires, établissement de certificats médicaux, calcul des prestations en faveur de victime ou de son ayant droit, recours contre l'employeur et calcul des cotisations patronales.⁴⁰

8-Les risques professionnels :

Le risque est la cause capable de provoquer une lésion ou une atteinte à la sante, le mot risque est généralement accompagné d'autres mots précisant son origine ou la nature de lésion (risque électrique). Il y'a un nombre illimité de risques professionnels qui peuvent nuire à la sante des salariés tel que :

- Risque chimique.
- Risque physique comme le bruit, vibration
- Risque biologique comme les virus.
- Risque psychologique.

8-1-La gestion des risques :

La gestion du risque est essentiellement une méthode permettant de résoudre les problèmes de santé et de sécurité et fournit un outil pour améliorer continuellement le travail et les conditions de travail et protéger ainsi la santé des travailleurs et la bonne

⁴⁰ -CNA, Statistique Nationale des Accidents de travail et maladies professionnelles, 2009.

santé de leurs entreprises. Le processus de gestion du risque est un cycle qui se décompose en cinq étapes :

- Analyse de la situation et évaluation du risque.
- Elaboration d'un plan d'action pour réduire les risques.
- La mise en œuvre de ce plan d'action.
- Evaluation du plan d'action.
- Analyse des résultats de cette évaluation pour en tirer les enseignements et décider de l'action future.

9-Les mesures préventives des risques professionnels :

La prévention des risques professionnels est l'ensemble des actions anticipées destinées à maîtriser les risques d'accidents de travail ou de maladies professionnelles et améliorer les conditions de travail par des solutions techniques, organisationnelles et humaines.⁴¹

9-1-Les principes généraux de la prévention :

Le code de travail fait obligation au chef d'établissement de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés physique et mentale, y compris temporaires.

Et les principes généraux sont comme suit :

- Eviter les risques.
- Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités.
- Adapter le travail à l'homme.
- Donner les instructions appropriées au personnel.

9-2-Les enjeux de la prévention :

La mise en place d'une démarche de prévention répond à différents enjeux.

⁴¹ - Nichan MARGOSSIAN, Op.cit, P 39.

9-2-1- Enjeu humain : préserver la santé physique et mentale et assurer la sécurité des agents.

9-2-2- Enjeu juridique : satisfaire les exigences réglementaires, la responsabilité civile ou pénale de la collectivité.⁴²

9-2-3- Enjeu économique : réduire les couts directs et indirects des accidents de travail.

9-2-4-Enjeu managérial : motiver, reconnaître et responsabiliser les agents, instaurer un climat de confiance au sein de la collectivité.

9-3-Les acteurs de la prévention :

Au sein de l'entreprise, chacun s'implique à son niveau dans l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail, chacun à ses responsabilités spécifiques. Une bonne communication est un facteur essentiel de réussite des actions de prévention.

9-3-1-Le salarié : prend soin de sa propre sécurité et celle des autres. Il signale une situation qui lui semble dangereuse et peut exercer son droit de retrait si le danger est grave et imminent. Il peut exprimer ses points de vue via les délégués du personnel délégués syndicaux, représentants du personnel à la CE et au CHST.

9-3-2-L'employeur : doit prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité de son personnel. Il assure la réussite de sa politique de prévention en favorisant la communication ascendante et descendante, il prend en compte la réalité des situations de travail, il associe le personnel à la recherche de solutions, il communique sur les mesures de prévention⁴³.

9-3-3-Le comité d'hygiène et sécurité(CHS) : a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des agents dans leur travail et participe à l'analyse des risques professionnels notamment procédé à une enquête à l'occasion de chaque accident de travail grave.

⁴² -Ibid, P40.

⁴³ -Ibidem, P 40.

9-3-4-Le médecin de prévention : est chargé de veiller à la santé physique et psychique des agents dans leur environnement de travail et cela à travers deux moyens réglementaires, visite médicale individuelle des agents et visite systématique des postes de travail en situation, ces acteurs sont des acteurs internes de l'entreprise et il ya des acteurs externes exemple : Contrôleurs de sécurité, inspecteur et contrôleurs de travail.⁴⁴

Conclusion :

Les tenants de l'école des relations humaines croyaient que des travailleurs plus satisfaits étaient aussi plus productifs. Les études subséquentes ont clairement démontré que tout n'est pas si simple. On considère que ce n'est pas la satisfaction qui entraîne un bon rendement, mais un bon rendement qui engendre de la satisfaction, ou comme un meilleur rendement peut entraîner des meilleures rétributions. Si ces dernières sont jugées équitables, elles provoquent une augmentation de la satisfaction, parce que les employés ont le sentiment qu'ils reçoivent des rétributions en fonction de leur rendement.

« La satisfaction au travail a un effet sur le climat organisationnel et, par conséquent, sur la volonté des travailleurs à être de bons « citoyens » dans l'organisation, soit la volonté de s'entraider, à maintenir les lieux de travail propres et à prendre soin des ressources de l'entreprise. Ainsi, il semble que la satisfaction au travail ait un effet sur des nombreux comportements organisationnels autres que le rendement. »⁴⁵

⁴⁴ - Ibidem, P 41.

⁴⁵ -WERTHER, D. et LEE -Gosselin, **La Gestion des Ressource humaines**, éd., MC Grand- Hill, Québec, 1990.

1 /-Présentation de l'organisme d'accueil :

1-1- Historique :

a)- Présentation L'entreprise mère (SONITEX) : la SONITEX a été créée par ordonnance n° 66-128 du 21/07/1966, elle fait parti des premières à mettre en application le système de gestion socialiste en 1977. Pour ce faire, la société nationale des industries textiles a mis en place un réseau dense d'unités de production et de commercialisation.

La société a pris une dimension telle qu'elle ne peut plus gérer par sa seule direction ; c'est alors que les pouvoirs publics ont entamé des réformes au sein de l'entreprise mère en 1983, ces réformes ont donné plusieurs entreprises qui sont :

- INDITEX
- ECOTEX
- ELATEX
- SOITEX
- DISTRITEX
- COTITEX

Au terme de la deuxième réforme économique du 07 1986, la COTITEX donne naissance à quatre entreprises qui sont :

- COTITEX de Batna.
- COTITEX de Sebou.
- COTITEX de Draa Ben Khedda.
- COTITEX de Laghouat.

2- Présentation de l'organisme d'accueil (AL.CO.VEL) :

Le complexe velours d'Akbou est inscrit comme projet au deuxième plan quadriennal signé le 31/09/1977 entre la SONITEX et l'association

Sybertra le Peigné de Belgique. L'individualisation du projet est intervenue le 15/05/1978 et la mise en vigueur du projet le 25/09/1978 et les travaux de réalisation

sont débutés le 11/1978, par contre la réception définitive est le 07/11/1984 et la date de la mise du complexe au régime de croisière dont la période est établit jusqu'à 1985.

A partir du 28/01/1998 le complexe velours d'Akbou, unité de Laghouat est transformé en S.P A. au capital de 1 500 000 000,00 DA dénommé « Algérienne des cotonnades et velours », Al.CO.VEL par abréviation.

2-1-Situation Géographique :

ALCOVEL est implantée en zone industrielle route nationale n°26 Akbou – Wilaya de Bejaia.

Elle est située à 70 Kms du port et aéroport de Bejaia et à 6 Kms de la gare ferroviaire d'Akbou et à 180 Kms du port et aéroport d'Alger.

2-2- Données générales :

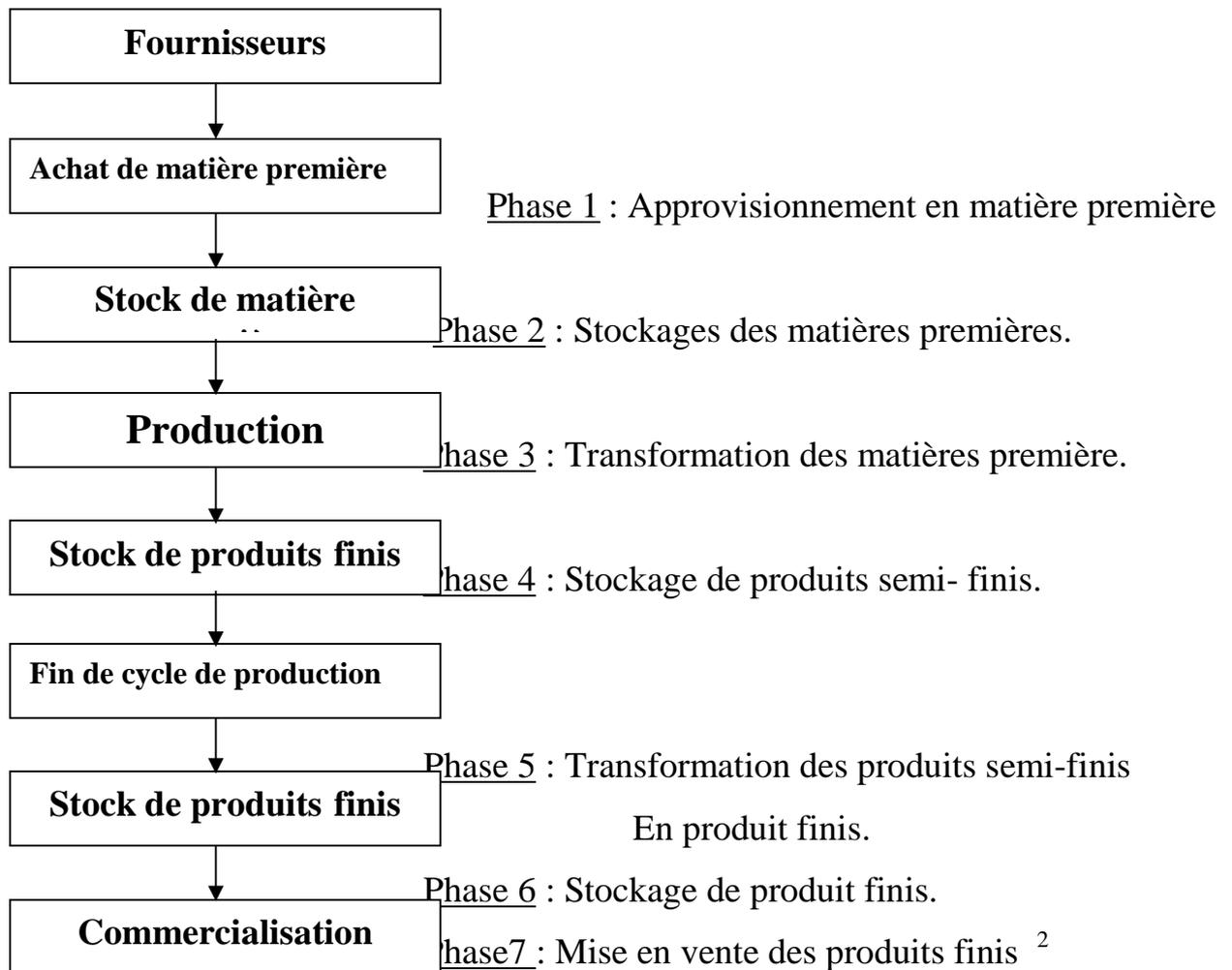
Le complexe est situé à environ 7 km du chef lieu de la daïra d'Akbou et à 70 km du chef lieu de la wilaya de Bejaia. Sa superficie est de 158 400 m² dont 62 340 m² couverte. Son effectif total est de 898 dont :

Le complexe est l'unique en son genre dans le tiers monde et le quatrième dans le monde. Il se compose d'un pavillon administratif, trois magasins de produits chimiques, pièces de rechanges, marchandises et trois ateliers de filature, tissage, finissage et un bloc de services généraux et un centre de formation et d'orientation. Sa capacité de production est de 05 millions de mètres linéaires de velours par année.¹

- Document interne, 16/03/2016.

2-3- Processus de réalisation des produits finis au niveau du complexe :

Figure n°02 :



3-Processus de production au niveau du complexe :

a-Matière première utilisée : Les principales matières premières utilisées dans la fabrication du velours sont : le coton, l'acrylique, le polyester, divers produits chimiques et colorants, outre ces matières le complexe utilise d'autres a savoir l'eau, gaz naturel, énergie électrique, carburant, lubrifiant, pièces de rechanges....etc.

b-Différentes étapes de production :

1-Filature : Elle est divisée en trois lignes de fabrication :

- Ligne cardée.
- Ligne peignée.
- Ligne d'acrylique.

Au niveau de ces lignes la matière première subit les traitements suivants :

Battage : la matière première (coton / acrylique) ouvraison de balles et subit des traitements et de nettoyage.

-Cardage : cette phase a pour rôle de complimenter le nettoyage,

Démêlent et parcellisent les flocons pour former un ruban cardé.

-Réunissage : les rubans de carde sont réunis en nappe de 20.

-Peignage : les nappes homogènes subissent un nettoyage et la suppression des fibres courtes.

-Étirage : le ruban qui sort du réunissage subit un affinage par doublage et par étirage pour donner un ruban régulier.

-Filage : les rubans obtenus subissent une série des opérations (étirage, torsion) pour obtenir du fil avec un diamètre voulu.

-Bobinage : Après avoir obtenu des fuseaux, les fils sont soumis a d'autres traitements de finissage ensuite ils sont bobinés pour permettre une meilleur manutention et un meilleur stockage.

2-Tissage : L'atelier de tissage est composé de deux salles :

- Salle de velours trame.
- Salle de velours chaîne.

Au niveau du tissage la fabrication du velours passe par trois opérations

-Ourdissage : l'ourdissage a pour but d'enrouler les files de chaînes sous une même tension et parallèlement entre eux et selon un ordre déterminé³

-Encollage : Dans cette phase les files sont enduits de colle de façon à le rendre souple, glissant et résistant.

-Réunissage : Cette opération concerne les files retords, elle consiste à réunir autant d'ensouples d'ourdissage direct pour obtenir une ensouple de tissage désirée.

-Ensoyplage : Son but est d'assembler autant de sections de files pour une ensouple de tissage.

-Rentrage : Elle consiste à introduire les files de chaîne dans les lamelles de casse chaîne, dans les lis et dans les dents de peignés.

-Canetage : Son rôle consiste à rouler sur des canettes qui sont destinées à alimenter la trame.

3-Finissage : Il est constitué de trois services :

-Préparation coupe.

- Blanchiment et teinture.

- Apprêts.

-Préparation coupe : Cette phase procède à la coupe du tissu au lavage et le flamage.

-Blanchiment et teinture : Elle consiste à laver, teindre et à blanchir le tissu.

-Apprêts :

- Apprêts trame chimique pour traiter le tissu d'habillement.

³ -Document interne, 16/03/2016.

- Apprêts trame mécanique pour le brossage du tissu.
- Apprêts trame chaîne pour traiter les articles de chaîne.
- Apprêts trame acrylique et jacquard.

l'analyse des caractéristiques de l'échantillon d'enquête :**I- Identification de l'enquête :**

Cette partie va être consacrée au traitement des caractéristiques essentielles des membres de notre étude au sein d'ALCOVEL, ces caractéristiques constituent l'ensemble des données et d'informations sur les enquêtés selon : l'âge, le sexe, niveau d'instruction et lieu de résidence.

Tableau n°01 : La répartition de l'échantillon selon le sexe :

sexe	Fréquence	pourcentage
Masculin	48	60%
Féminin	32	40%
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

D'après les données de ce tableau, on constate que la majorité des salariés sont de sexe masculin avec un pourcentage de 60%, et de 40% sont de sexe féminin. On remarque que le sexe masculin est beaucoup plus dominant que le sexe féminin, et cela peut s'expliquer par la nature du travail adopté par l'entreprise qui exige une force physique chez les deux catégories.

Tableau n° 02: La répartition de l'échantillon selon les catégories d'âge :

Age	Fréquence	Pourcentage
[18-28]	08	10 %
[29-39]	19	23,75 %
[40-50]	31	38,75 %
[50 et plus]	22	27,5 %
Total	80	100 %

Source : enquête de terrain

A travers ce tableau, on déduit que la catégorie d'âge dominante dans l'entreprise **ALCOVEL** est celle de [40-50 ans [soit 38,75 % de la population de l'étude suivie par la tranche d'âge allant de [50 ans et plus [avec un pourcentage de 27,5 % s'ensuit la catégorie de [29-39 ans [avec 23,75 %. Enfin vient la tranche de [18-28 ans [avec un taux de 10%.

On déduit que l'entreprise **ALCOVEL** a préféré de renforcer son personnel avec des salariés plus âgés qui possèdent l'expérience de l'esprit de fidélité à leur travail et de compétitivité et qui ont des connaissances et des compétences dans le domaine politique, cela a pour objectif but de sauvegarder des formes et méthodes anciennes et d'autres part acquérir des nouvelles stratégies par le recrutement des jeunes pour enrichir son potentiel et pour qu'elle maintienne sa survie dans le climat de la concurrence.

Tableaux n°03: La répartition de l'échantillon selon la situation matrimoniale :

Situation	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	24	30%
Marié (e)	37	46,25%
Divorcé (e)	03	3,75%
Veuf (ve)	05	6,25%
Non réponse	11	13,75%
Totale	80	100%

Source : enquête de terrain

Les résultats de ce tableau montrent clairement que la majorité des enquêtés d'**ALCOVEL** sont mariés (es) soit une représentative de 46,25% contre 30% des célibataires, et un pourcentage de 6,25% qui sont des veufs (ves) en suite un taux de 3,75% des divorcés (es). Et malgré la simplicité de la question 13,75% sont des non réponses.

A travers les résultats déduits, il est remarquable que la dominance des salariés mariés soit due à leurs anciennetés et à leurs âges.

En outre, le taux moyen des célibataires peut être interprété par la politique d'embauche de cette entreprise des jeunes travailleurs qui peuvent apporter un plus à cette entreprise avec leurs capacités physiques rigoureuses qui influent positivement le rythme de la productivité et la conduite du marché de travail.

Tableau n°04: La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction :

Niveau d'instruction	Fréquence	Pourcentage
primaire	17	21,25%
Moyen	19	23,75%
Secondaire	20	25%
universitaire	24	30%
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

Selon les données de ce tableau, on constate que la catégorie universitaire a enregistré un taux élevé de 30%, suivi par le niveau secondaire qui représente un taux de 25%, tandis que la catégorie niveau moyen avec un taux de 23,75% et la dernière catégorie est celle du niveau primaire avec un pourcentage de 21%. La présence de la catégorie universitaire s'explique que l'entreprise **ALCOVEL** offre à ses employés des plans de formation très riches afin d'améliorer leurs niveaux d'études et dans le but de réunir le savoir et la qualification que les entreprises cherchent pour leurs performance économique sur le marché.

Tableau n°05: La représentation de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle:

Catégories socioprofessionnelle :	Fréquence	Pourcentage
Cadre	10	12,5%
Agent de maîtrise	32	40%
Agent d'exécution	38	47,5%
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

L'analyse de ce tableau, nous montre que la catégorie des agents d'exécution a un taux élevé avec 47,5% de l'ensemble du personnel, et cela peut s'expliquer par la présence des machines dans l'entreprise qui exige beaucoup de main d'œuvre pour produire plus. Suivi par les agents de maîtrise avec un taux de 40%, leur rôle est la vigilance terrain qui veut dire une bonne protection sécuritaire et à la surveillance des ouvriers dans les ateliers de production, et enfin la catégorie des cadres avec un taux de 12,5% ce sont aussi des managers et ils gèrent, encadrent et prennent des décisions au sein de l'entreprise.

« Les CSP sont construites pour permettre de classer les professions selon un ordre hiérarchique de statut social, mais elles ne recourent pas la division en catégories "populaires", "moyennes" et "supérieures" souvent utilisée. Les catégories socioprofessionnelles (« CSP ») - plus exactement les professions et catégories socioprofessionnelles (« PCS ») - constituent un classement de la population en ensembles cohérents à partir du type de métier, réalisé par l'institut nationale de la statistique et de l'étude économique. Trois principaux critères sont utilisés pour cela : la profession, le statut (public/privé) et la position hiérarchique dans le monde du travail. L'objectif est de disposer d'un

outil qui permette de décrire la société (par exemple les modes de vie, la scolarisation, etc.) en fonction de milieux sociaux relativement homogènes »¹.

Tableau n°06 : La répartition de l'échantillon selon l'ancienneté des salariés :

L'ancienneté	Fréquence	Pourcentage
Moins de 5ans	30	37,5%
5- 15 ans	28	35%
Plus de 15 ans	22	27,5%
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

A partir de ces données statistiques, on remarque que la catégorie qui est moins de 5 ans de travail est la plus dominante avec un pourcentage de 37,5%, on observe aussi celle de moins de 5- 15 ans de travail avec 35%, et le taux moyen représente la catégorie de plus de 15ans avec un pourcentage de 27,5%.

A partir de ces résultats, on peut dire que la majorité des travailleurs de l'entreprise **ALCOVEL** ont moins de 5 ans d'expérience, on peut comprendre que l'entreprise recrute des nouveaux travailleurs que n'ont pas d'expérience professionnelle et cela peut s'expliquer dès le bas du rendement. La politique de cette entreprise consiste à former des employés et les garder afin d'inspirer leurs compétences et leurs expériences.

Tableau n° 07 : La répartition de l'échantillon selon le lieu de résidence :

Lieu de résidence	Fréquence	Pourcentage
Urbain	44	55%
Rurale	28	35%
Périphérique	8	10%
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

¹ -<http://www.observationsociete.fr/csp>. Consulté le 27/08/2016, à 07 :56.

On remarque d'après ce tableau, que 55% de notre échantillon habitent dans une région urbaine et 35% qui habitent dans des régions rurales enfin 10% des enquêtés habitent dans des régions périphériques. Cela peut s'expliquer par la politique de recrutement dès 1970 qui est un recrutement de masse, ou l'état voulait absorber le chômage dans toute la région surtout les villages isolés et l'entreprise leur assure les moyens de transport malgré l'éloignement.

La loi autorise des mesures de discrimination positive. Ainsi, l'article L. 1133-5 du Code du travail précise que : « *les mesures prises en faveur des personnes résidant dans certaines zones géographiques et visant à favoriser l'égalité de traitement ne constituent pas une discrimination* »²

II- Vérification de la première hypothèse :

Tableau n° 08: La corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et les conditions de travail :

conditions de travail CSP	Bonnes	Mauvaises	Moyennes	Total
Cadre	05 50%	03 30%	02 20%	10 100%
Agent de maîtrise	10 31,25%	08 25%	14 43,75%	32 100%
Agent d'exécution	09 23,68%	11 28,95%	18 47,37%	38 100%
Total	23 28,75%	21 26,25%	36 45%	80 100%

Source : enquête de terrain

² - www.editions-tissot.fr consulté le 29/06/2016, à 09 :18.

Le tableau ci-dessus indique la corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et les conditions de travail.

D'après ces données, 45% des enquêtés pensent que les conditions de travail sont moyennes, un pourcentage de 28,75% ont répondu que les conditions de travail au sein de l'entreprise **ALCOVEL** sont bonnes, et en dernière position, un taux de 26,25% disent qu'elles sont mauvaises.

D'après le tableau, on conclue que l'entreprise n'offre pas des bonnes conditions de travail, cela va influencer directement sur le rendement des salariés de cette dernière. Cela peut s'expliquer par le non suffisance de l'analyse des conditions de travail qui peuvent se traduire par des baisses de rendement, une dégradation de qualité mais aussi par des erreurs et parfois des accidents de travail. Il ya des salariés qui acceptent les mauvaises conditions de travail mais exigent une augmentation des salaires. « *Tout les salariés ne sont pas logés à la même enseigne en ce qui concerne les conditions sur leur lieux de travail* ». ³

³ - Jean Pierre CITEAU, op.cit, P 167.

Tableau n°09: La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et le temps de travail :

temps de travail Les réponses	journée		nuit		Les deux par l'inverse		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadres	10	100%	-	00%	-	00%	10	100%
A.M	32	100%	-	00%	-	00%	32	100%
A.E	18	47,37%	12	31,58%	8	21,05%	38	100%
Total	60	75%	12	15%	8	10%	80	100%

Source : enquête de terrain

Comme le montre le tableau ci-dessus, que 75%% des salariés interrogés travaillent dans l'équipe de jour. La catégorie des salariés qui travaillent pendant la nuit avec un pourcentage de 15% et aucun pourcentage n'est enregistrée pour les maitrises et les cadres. En dernier lieu, on trouve ceux qui travaillent pour les deux temps par l'inverse avec un taux de 10% représente les agents de l'exécution.

« La durée quotidienne maximale est de 10heures, sauf dérogation, notamment pour les horaires de fin de semaine. De nombreuses entreprises pratiquent la journée continue. La pause déjouée est généralement de 45 minutes à une heure. Le temps de repas n'est pas rémunéré, sauf accord.

La durée maximale est de 12 heures le samedi et le dimanche dans le cadre de l'instauration d'équipe de suppléance de fin de semaine .les salaires horaires sont alors majorés de 50% ». ⁴

Tableau n°10 : La répartition de l'échantillon selon les conditions liées à la santé :

Conditions liées à la santé	Fréquence	Pourcentage
Très bien traitées	15	18,75%
Plutôt bien traitées	36	45%
Totalement négligées	29	36,25%
total	80	100%

Source : enquête de terrain

A travers les résultats de ce tableau ci-dessus, nous constatons que la majorité des enquêtés ont répondu que les conditions liées à la santé sont plutôt bien traitées avec un taux de 45%, et ceux qui pensent que ces conditions de santé sont totalement négligées avec un pourcentage de 36,25% et enfin 18,75% disent que ces dernières sont très bien traitées.

Ces résultats nous indiquent que l'entreprise prend en considération la santé de ses travailleurs parce qu'elle est consciente de l'importance de leur santé, car si elle néglige ce côté il y aura des conséquences directes sur l'entreprise et sur le processus de production qui va se perturber par l'absentéisme et les congés de maladie.

⁴ - Jean Marie PERITTI, Op.cit, 11^{ème} éd, P 223.

Tableau n°11 : La répartition de l'échantillon selon l'existence du centre médical au sein de leur entreprise :

Les réponses	Fréquence	Pourcentage
Oui	14	17,5%
Non	48	72,5%
Sans réponse	08	10%
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

On distingue dans ce tableau que 72,5% de notre population ont répondu par « non », par contre un pourcentage de 17,5% a répondu par « oui », et 10% de l'échantillon ont négligé la question malgré sa simplicité.

On a déduit que l'entreprise **ALVOVEL** ne possède pas un centre médical, et les salariés qui ont répondu par « oui » en réalité ce n'est pas un centre médical mais c'est des visites périodiques à chaque année par un médecin qui vient à l'entreprise.

Tableau n°12: La répartition de l'échantillon selon les visites médicales :

Visite médicale	Fréquences	pourcentage
Oui	44	55%
Non	24	30%
Sans réponse	12	15%
total	80	100%

Source : enquête de terrain

Les données du tableau nous montrent que la grande majorité des travailleurs de l'entreprise **ALCOVEL** reçoivent des visites médicales avec un pourcentage de 55%, et un taux de 30% ne font pas des visites médicales, prenant en compte un pourcentage de 15% des employés n'ont pas répondu.

Il est donc à dire que les salariés ont la possibilité de consulter des médecins quant à la diagnostique de leur état de la santé, or les conditions de travail mettent leur santé en péril.

Tableau n° 13 : La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et le nombre d'accident :

subit un accident csp	Oui		Non		Total
	F	%	F	%	
Cadre	03	30%	07	70%	10 100%
A.M	06	18,7 5%	26	81,25%	32 100%
A.E	26	68,42%	12	31,57%	38 100%
Total	35	43,75%	45	56,25%	80 100%

Source : enquête de terrain

D'après les résultats obtenus de ce tableau, nous constatons que la majorité de notre échantillon 56,25% estime qu'ils ne sont pas victimes d'un accident du travail et autres estiment qu'ils sont victimes avec un pourcentage de 43,75%.

Le but de cette corrélation est de voir la catégorie la plus touchée par les risques des accidents de travail. Il paraît clairement que la catégorie de l'exécution est la plus victime d'un accident de travail avec un pourcentage de 68,42%, cela est dû à la nature de leur tâches.

Pour les agents de maîtrise, on trouve que 81,25% n'ont pas été des victimes d'un accident de travail contre 18,7 5% qui ont été victimes d'un accident de travail.

Pour la catégorie des cadres un pourcentage de 70% n'ont pas été déjà des victimes d'un accident de travail contre 30% ont été des victimes d'un accident de travail.

Pour ceux qui ne sont pas victimes d'un accident de travail, cette situation peut être expliquée par l'esprit de responsabilité que possèdent les travailleurs.

« La victime bénéficie d'un système de d'indemnisation de ses soins et d'un arrêt de travail. En cas de séquelles permanentes, une rente lui sera attribuée » ⁵

Et pour la catégorie qui sont victimes d'un accident de travail, cela s'explique peut être la négligence des travailleurs ou bien les responsables ont mal informé l'ensemble des ouvriers et ils n'arrivent pas à transmettre les règles et les normes d'utilisation des matériaux.

Selon Peretti Jean Marie : « la lutte contre les accidents de travail implique des investissements dans deux domaines: l'investissement en formation de personnel et l'investissement en matériel et équipement ».⁶

Tableau n°14 : La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et les moyens de prévention :

les réponses csp	Gants		Tenues		Casques		Lunettes		Chaussures de sécurité		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	/	/	/	/	/	/	3	50	3	50	6	5,21%
A.M	12	18,46	12	18,46	10	15,38	12	18,46	19	29,23	65	56,52%
A.E	9	20,45	6	13,63	8	18,18	7	15,90	14	31,81	44	38,26%
Total	21	18,26	18	15,65	18	15,65	22	19,13	36	31,30	115	100%

Source : enquête de terrain

⁵ - www.Han-droit/accident-du-travail, consulté le 06/08/2016.à 09h31.

⁶ - Jean Marie PERRITI, op.cit, P183.

Au déchiffrage de tableau ci-dessus, nous constatons que la majorité des salariés exige des moyens de protection dans leur travail tels que les chaussures de sécurité avec un taux de 31,30%, et 18,26% pour les gants suivi de 15,65% qui ont besoin de tenues spéciales et des casques.

Cela explique que les agents d'exécution exigent beaucoup de moyens de protection, par rapport à d'autres catégories socioprofessionnelles. Cela relève le lieu de travail et la nature des tâches effectuées au sein de l'entreprise **ALCOVEL**, pour éviter les risques cette dernière doit mettre à la disposition de ces ouvriers tous les équipements de prévention modernes, et inciter les ouvriers à les utiliser puisqu'ils influencent négativement sur eux et la richesse de l'entreprise(augmentation de production et réduction des accidents au travail).

Tableau n° 15: La répartition de l'échantillon selon l'existence de service d'hygiène :

Les réponses	Fréquence	Pourcentage
oui	60	75%
Non	16	20%
Sans réponse	04	5%
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

D'après les données de ce tableau, on remarque que la plupart des salariés ont répondu qu'il existe de service d'hygiène au sein de l'entreprise **ALCOVEL** avec un taux de 75% et 20% des interrogés déclarent qu'il n'existe pas un service d'hygiène et le reste de la population n'ont pas répondu.

Le comité de sécurité est indispensable pour chaque entreprise puisqu'il diminue les risques et les accidents de travail. Il a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de sécurité des salariés et de proposer des améliorations.

« Les services d'hygiène ont pour mission de s'assurer de l'application des réglementations en matière de santé et de propreté au sein de l'entreprise. C'est

l'inspection du travail qui est en charge de contrôler l'application des réglementations légales concernant l'hygiène et la sécurité en entreprise. Les services de prévention des caisses de sécurité sociale peuvent également imposer diverses mesures de protection des assurés, au-delà de leur simple rôle de conseil. »⁷

Tableau n°16 : La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et les moyens d'information sur les risques

Moyens d'information CSP	Affichage	Réunion	Journal d'entreprise	Total
Cadre	8 80%	/	2 20%	10 100%
A.M	24 75%	3 9,38%	5 15,62%	32 100%
A.E	18 47,37%	9 23,68%	11 28,95%	38 100%
Total	50 62,5%	12 15%	18 22,5%	80 100%

Source : enquête de terrain

Notons selon les avis exprimés par les enquêtés dans le tableau que les salariés sont informés sur les risques avec un pourcentage 62,5% par le moyen d'affichage, ensuite, on trouve la deuxième partie du notre tableau sont informés par le journal d'entreprise avec un taux de 22,5%, en sin les réunions représentent 15%.

D'après les résultats obtenus, on conclue que l'entreprise **ALCOVEL** utilise divers moyens d'informations aux risques de travail. Cela confirme notre résultat par rapport à l'information sur les risques de travail, ce qui veut dire que cette entreprise utilise tous les moyens nécessaires pour faire face aux accidents et plus précisément le moyen d'affichage à son personnel vis-à-vis ces derniers.

⁷ -nettoyage-entreprise.ooreka.fr > Hygiène en entreprise. Consulté le 30/06/2016, à 13 :12.

« Cette information pratique et obligatoire, notamment pour les nouveaux embauchés et pour et pour les travailleurs temporaires. Au-delà cette obligation légale, les entreprises font de la formation à la sécurité de leur personnel un élément clé de leur politique de prévention. »⁸

Vérification de la deuxième hypothèse :

Tableau n° 17: La corrélation entre les CSP et les conditions sécuritaires:

Conditions sécuritaires CSP	Bonnes	Moyennes	Mauvaises	Total
Cadre	07 70%	02 20%	01 10%	10 100%
A.M	18 56,25%	08 25%	06 18,75%	32 100%
A .E	19 50%	11 28,95%	08 21,05%	38 100%
Total	44 55%	21 26,25%	15 18,75%	80 100%

Source : enquête de terrain

Selon les données statistique du tableau, 55% des interrogés déclare que les conditions sécuritaires sont bonnes et ils sont satisfaits de ces conditions, tandis que 26,25% déclarent que les conditions sécuritaires sont moyennes et la dernière catégorie avec un taux de 18,75% sont mauvaises.

A partir de ces résultats, nous constatons que l’entreprise **ALCOVEL** met à la disponibilité de ses salariés tous les moyens d’hygiène et de sécurité c’est -à -dire que les responsables ont une volante de protéger les salariés de tout les accidents de

⁸ - Jean Marie PERRITI, op.cit, 6^{ème} édition, P192.

travail. La présence d'un comité au service d'hygiène et de sécurité qui veille à la sensibilisation et le bien être ses employés.

« La protection préventive du salarié contre les risques d'accident de travail ou de maladie professionnels pérenniser le travailleur contre une perte de son travail, en rendant moins fréquentes les causes de rupture de contrat de travail ».⁹ Hygiène et la sécurité des travailleurs dans entreprise doivent répondre aux conditions prévues par une réglementation abondantes et complexe.

Tableau n°18: La corrélation entre les catégories socioprofessionnelles et le facteur de motivation :

Moyens de prévention CSP	Conditions de travail	salaire	Total
Cadre	6 60%	4 40%	10 100%
A.M	19 59,38%	13 40,62%	32 100%
A.E	24 63,16%	14 36,84%	38 100%
Total	49 61,25%	31 38,75%	80 100%

Source : enquête de terrain

D'après les données de ce tableau ci-dessus, on note que la majorité des salariés est influencée par les conditions de travail avec un pourcentage de 61,25% contre 38,75% des interrogés ont motivé par le salaire.

D'après les données du tableau qui montrent que, les salariées sont beaucoup plus intéressés par les conditions de travail que par le salaire qui ni pas considéré de tout comme facteur de motivation au sein d'ALCOVEL .

⁹ -Gerard CORNU, Op.cit, P752.

Nous constatons que cette dernière cherche à réaliser le bien-être de ses salariés, cela motive et influence positivement sur leur rendement, ce qui donne une bonne image pour cette entreprise.

Sachant que le salaire est parmi les choses qui sont plus importantes pour les employés. Le salaire peut être utilisé comme récompense après les efforts physiques et moraux effectués par les salariés. Il acquiert des valeurs pour chaque personne, lorsqu'il peut les aider à satisfaire tous leurs besoins.

Tableau n°19 : La corrélation entre les CSP et le phénomène de l'absentéisme :

L'absence CSP	Souvent		Rarement		Jamais		Sans réponse		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	-	00%	08	80%	2	20%	-	00%	10	100%
A.M	02	6,25%	14	43,75%	15	46,87%	01	3,13%	32	100%
A.E	01	2,63%	19	50%	15	39,42%	3	7,89%	38	100%
Total	03	3,75%	41	51,25%	32	40%	4	5%	80	100%

Source : enquête de terrain

Le tableau ci-dessus reflète l'absentéisme des salariés, la moitié de notre échantillon ont répondu par « rarement » avec un pourcentage de 51,25% .

D'autre côté les salariés ont répondu par « jamais » avec un pourcentage de 40% .

Un taux de 5% n'a répondu et le reste de la population a répondu par « souvent » avec un pourcentage de 3,75% .

D'après l'analyse de ce tableau, on déduit que la moitié des salariés de l'entreprise **ALCOVEL** s'absentent rarement à cause soit des maladies ou bien affaires personnelles urgent. Une maladie est professionnelle « *si elle est la conséquence de l'exposition directe d'un travailleur à un risque physique, chimique, biologique ou résulte des condition dans lesquelles il exerce son activité professionnelle.* »¹⁰

« *Il est raisonnable de croire que les travailleurs satisfaits de leur travail auront moins tendance à s'absenter que ce qui ne trouve pas cette satisfaction dans leur environnement professionnel. Cependant, la réalité empirique ne permet pas, encore une fois, de soutenir une telle idée préconçue. En effet, plusieurs études démontrent que la corrélation entre la satisfaction au travail et l'absentéisme demeure relativement faible. De façon générale, la relation entre satisfaction et absentéisme demeure difficile à saisir.* »¹¹

Tableau n° 20: La corrélation entre les CSP estimant quitter l'entreprise au cas où ils trouvent un autre emploi :

¹⁰ -Daniel COURDEAU, Jean-Marc GEY, Le management de la santé et sécurité au travail, Edition AFNOR, P 08.

¹¹ -www.google.fr/la satisfaction au travail, réf, consulté le 08/06/2016 à 23 :37.

Estimation de quitter l'entreprise CSP	oui	Non	Sans réponse	Total
Cadre	02 20%	06 60%	02 20%	10 100%
A.M	20 62,5%	08 25%	04 12,5%	32 100%
A.E	29 76,32%	06 15,79%	03 3,75%	38 100%
Total	51 63,75%	20 25%	09 11,25%	80 100%

Source : enquête de terrain

Selon les données de ce tableau, nous constatons que 63,75% de la population sont prêts à quitter leurs postes de travail, et 25% justifient qu'ils ne veulent pas quitter l'entreprise enfin 11,25% des enquêtés n'ont pas répondu.

Voici quelques principales raisons qui feront qu'un employé donnera sa démission :

-Le job et les conditions de travail ne sont pas celles qui étaient attendues qui sont parfois défavorables.

-Inadéquation entre le travail et le salarié, ce dernier ne sent pas à l'aise dans son travail, il a surestimé certaines de ces compétences.

-Les salariés sont laissés à eux-mêmes et ne parviennent pas à améliorer ou s'aligner avec l'organisation, ils ne savent bénéficier d'aucune aide concrète leur permettant de s'améliorer et d'apprendre.

Et parmi les raisons qui poussent les ouvriers à quitter leurs entreprises, on peut citer la mauvaise intégration des salariés avec leur milieu de travail, les occupations familiales

qui les retiennent ou bien qui les empêchent de suivre le créneau du travail et beaucoup plus ils cherchent un meilleur salaire pour répondre à ses besoins que ça soit personnels ou familiaux.

Tableau n°21 : La corrélation entre les CSP et la satisfaction au travail :

Satisfaction au travail CSP	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadres	08	80%	02	20%	10	100%
A.M	19	59,37%	13	40,63%	32	100%
A.E	18	47,37%	20	52,63%	38	100%
Total	45	56,25%	35	43,75%	80	100%

Source : enquête de terrain

D'après le tableau ci-dessus qui traite la situation entre les différentes catégories socioprofessionnelles et la satisfaction de leur travail et leur environnement de travail, le taux le plus élevé est 53,75% représente les travailleurs non satisfaits, à l'inverse 46,25% de travailleurs sont satisfaits.

En analysant profondément, on constate une différence absolue de satisfaction entre les catégories concernées. Le taux de non satisfaction est très élevé chez les d'exécution 57,89% contre 46,25% sont satisfaits au sein de cette même catégorie, cela est dû à la situation de l'entreprise.

Les précédents résultats sont très semblables à ceux des agents de maîtrise chez lesquels on enregistre 59,37% d'insatisfaction contre 40,63% sont satisfaits.

La satisfaction est attribuable aux cadres supérieurs où on note respectivement 80% sont satisfaits et 20% d'insatisfaction qui se résume par la non performance de l'entreprise.

On constate que les responsables de l'entreprise **ALCOVEL** respectent leurs salariés et cette relation ne se limite pas uniquement au domaine professionnel et les relations sociales entre eux sont importantes aussi c'est ce qui donne au salariés l'envie de travailler et d'aimer son milieu de travail, et de former un groupe de travail solidaire basé sur le respect et la confiance. « *Les relations de travail sont des liens établis dans le cadre de travail, en général, elles désignent les relations entre la prestation de travail(le travailleur) et le capital (employeur) au sein du processus productif* ». ¹²

¹² - <http://lesdéfinitions.fr/relation-de-travail>.

Tableau n°22 : La corrélation entre les CSP et l'existence de comité de l'amélioration des conditions de travail :

Existence de comité	Oui	Non	Sans réponse	Total
Cadre	10 100%	—	—	10 100%
A.M	17 53,13%	14 43,75%	03 9,37%	32 100%
A.E	33 86,84%	03 7,89%	02 5,27%	38 100%
Total	60 75%	17 21,25%	05 6,25%	80 100%

Source : enquête de terrain

Ce tableau nous permet de tirer les conclusions suivantes : presque la totalité de notre échantillon soit 75% affirment qu'il y'a un comité pour l'amélioration des conditions de travail, et 21,25% déclare l'inexistence de ce comité, et la dernière catégorie n'a pas répondu à cette question.

D'après ces résultats, nous pouvons donc expliquer cet écart de pourcentage par une volonté de l'entreprise **ALCOVEL** qui sert à créer une relation forte avec une bonne communication avec des salariés et leurs représentants dans le rôle de transmettre tous les problèmes des salariés aux responsables.

*« L'importance des enjeux économiques et humains justifiés l'intérêt qu'a l'entreprise pour l'action à mener sur les conditions du travail et la sécurité, le calcul des couts sociaux, est notamment des couts liés à de mauvaises conditions de vie au travail ».*¹³

¹³ - Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, « mission de L'ANACT », lien [en ligne] www.anact.fr/web/réseau-anact/1mission (consulté le 10/06 /2016 à 15 :24.)

Tableau n°23 : La répartition entre les CSP et les l'amélioration des conditions de travail :

CSP \ Amélioration des .C.T	Oui	Non	Sans réponse	Total
	Cadres	90 90%	– 00%	01 10%
A.M	16 50%	07 21,88%	09 28,12%	32 100%
A.E	26 68,42%	10 26,32%	02 5,26%	38 100%
Total	51 63,75%	17 21,25%	12 15 %	80 100%

Source : enquête de terrain

D'après les données de ce tableau, nous constatons que 63,75% des salariés déclarent que les conditions de travail ont été déjà améliorées. Une amélioration qui touche essentiellement les équipements, les moyens de protection ainsi que la stratégie de communication. Cependant 21,25% des interrogés déclarent que les conditions de travail sont toujours les mêmes sans aucun changement, et 15% n'ont pas répondu.

Ce résultat peut s'expliquer d'une part par la satisfaction des travailleurs de leurs conditions de travail et d'autre part leur stabilité à la mise en disposition d'un comité qui s'occupe de l'amélioration des conditions de travail. Ainsi l'entreprise **ALCOVEL** a fait des efforts pour rendre à son personnel le travail moins pénible et celui-ci a bien apprécié les améliorations qui sont bénéfiques pour les deux parties.

Tableau n° 24: La répartition de l'échantillon selon l'opinion des différentes catégories socioprofessionnelles sur la manière de l'amélioration des conditions de travail :

manière de l'amélioration CSP	Les horaires		Contenu de travail		Salaire		Rénovation des machines		hygiène		titularisation		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	–	00%	02	20%	06	6°%	–	00%	02	20%	–	00%	10	100%
A.M	08	25%	05	15,62	09	28,13	04	12,5	05	15,62	01	3,12	32	100%
A.E	05	13,15	07	18,42	11	28,95	08	21,05	04	10,53	03	7,89	38	100%
Total	13	16,25	14	17,5	26	32,5	12	15	11	13,75	04	05	80	100%

Source : enquête de terrain

D'après le déchiffrement de ce tableau, la majorité des salariés ont répondu que les conditions de travail sont déjà améliorées, elles sont réparties comme suite :

- 32,5% —————> salaire
- 17,5% —————> le contenu de travail
- 16,25% —————> les horaires de travail
- 15% —————> rénovation des machines
- 13,75% —————> l'hygiène
- 05% —————> titularisation

Ces résultats peuvent être expliqués par la nature des conditions de travail nécessaires dans l'entreprise **ALCOVEL** dans laquelle ils travaillent, et l'amélioration de leurs conditions socioéconomiques qui seront satisfaites de leur travail, et une meilleure adéquation entre la vie familiale et la vie professionnelle à travers l'augmentation du salaire pour satisfaire leurs besoins.

Tableau n°25 : La répartition de l'échantillon selon les CSP et leur jugement sur l'état des conditions de travail de l'entreprise

jugement CSP	Bonnes	Assez bonnes	Moyennes	Mauvaises	Total
Cadre	05 50%	02 20%	02 20%	01 10%	10 100%
A.M	06 18,75%	04 12,5%	13 40,63%	09 28,12%	32 100%
A.E	07 18,42%	03 7,89%	18 47,37%	10 26,32%	38 100%
Total	18 22,5%	09 11,25%	33 41,25%	20 25%	80 100%

Source : enquête de terrain

Les statistiques de tableau, nous indique que 41,25% des emplois considèrent que les conditions de travail sont moyennes, 25% les considèrent mauvaises, 22% disent qu'elles sont bonnes et le reste de l'échantillon a répondu qu'elles sont assez bonnes avec un taux de 11,25%.

D'après les données précédentes, nous avons constaté que les salariés souffrent des mauvaises conditions de travail qui touchent toutes les catégories socioprofessionnelles.

L'entreprise **ALCOVEL** a connu une dégradation dans sa situation financière, ce qui a engendré le renforcement de ces conditions de travail qui sont considérées comme un inconvénient pour le bien être des salariés au sein de cette entreprise. Cela a un impact négatif sur les travailleurs au moment où ils ne donnent pas le maximum d'efforts. Cela veut dire que la majorité n'est pas satisfaite de ses conditions de travail à cause de certains facteurs qui sont liés essentiellement à l'environnement de travail d'avantage.

2- La discussion des hypothèses :

2-1 Interprétation des résultats de la première hypothèse :

Elle consiste à faire un récapitulatif des données obtenues au cours de notre enquête. Les résultats que nous avons présentés s'appuient sur les données de notre enquête, cette étude souligne aussi l'importance de l'impact réel des conditions de travail au niveau de l'organisme **ALCOVEL** pendant notre enquête.

Après avoir terminé notre recherche, concernant les conditions de travail, rendement et orientation de personnel, on n'a constaté que les conditions de travail au sein de cette entreprise sont moyennes avec un taux de 45% comme le montre le tableau n°08, cela peut s'expliquer par la suffisance de l'analyse des conditions qui peuvent se traduire par les bons rendements.

L'entreprise **ALCOVEL** a pris au sérieux le volet qui s'intitule les conditions favorables au travail. Cela englobe les conditions physiques, l'entreprise dispose des matériels de protection convenables, pour ce qui est de la santé au travail, la plupart des salariés sont affectés par le travail.

Le résultat des accidents de travail au sein de l'entreprise peuvent s'expliquer par la nature des postes occupés et aux tâches exécutées, c'est-à-dire que le pourcentage le plus élevé 56,25% des agents d'exécution sont confrontés aux accidents de travail. Cette catégorie exige les divers moyens de prévention pour réaliser leurs tâches

parce qu'ils travaillent tout le temps devant les machines de production comme le montre tableau n°13.

Cela veut dire que certains salariés ne sont pas satisfaits de leurs conditions de travail à cause de certains facteurs qui sont liés essentiellement à l'environnement de travail d'avantage.

L'entreprise **ALCOVEL** dispose aussi d'un service d'hygiène et de sécurité qui s'occupe de la sensibilisation de son personnel sur les risques liés au travail en utilisant diverses informations, tableau n°16 et 17.

Pour conclure, nous pouvons dire que la première hypothèse « *Les conditions physiques du travail au sein de l'entreprise ALCOVEL sont favorables.* » alors, on peut dire que cette entreprise applique des dispositions qui garantissent le bon déroulement du travail, la préservation des droits de travailleurs pour approuver son efficacité, enfin on peut dire que notre première hypothèse est confirmée.

2-2- Interprétation des résultats de la deuxième hypothèse:

Après avoir analysé les données se rapportant à la deuxième hypothèse qui est « *L'amélioration des conditions physiques de travail mènent à la satisfaction et la motivation des salariés.* » on constate que l'entreprise **ALCOVEL** essaie toujours de fournir un environnement très favorable à ses salariés, maintenant, ces derniers sont motivés, la présence d'étude a démontré l'existence d'une relation entre les conditions et la motivation. En effet la majorité des enquêtés prouvent que les conditions de travail ont été déjà améliorées avec un taux de 63,75%, cela est confirmé par le tableau n°24. Et selon le tableau n°22, l'entreprise dispose d'un comité pour l'amélioration des conditions de travail.

D'après la lecture de tableau n°18, on déduit que les conditions de travail sont l'axe principal de motivation des salariés, ce que rend l'ouvrier plus stable et plus productif, dans ce cas l'entreprise offre des conditions de travail favorables ce que améliore le rendement et la performance des ses ouvriers.

On remarque que le taux 56,25% des travailleurs satisfaits est supérieur par rapport à celui qui ne sont pas satisfaits à un pourcentage 43,75%, ce taux élevé est dominé par les cadres 80% ont prouvé ainsi, après les autres catégories avec des résultats différentes cela est confirmé dans le tableau n°21, ce que veut dire que l'entreprise adopte des politiques de satisfaction très riche qui touche l'ensemble de son personnel comme l'hygiène, la sécurité, les conditions matérielles ... etc.

Vu que l'entreprise prend au sérieux l'impact des conditions physiques du travail sur le rendement des salariés, nous pouvons dire que la deuxième hypothèse « *l'amélioration des conditions physiques du travail mène à la satisfaction et à la motivation des salariés* » est confirmée suivant les résultats obtenus par notre questionnaire.

Conclusion :

D'après notre thème étudié, nous avons pu envisager, outre l'importance des conditions physiques de travail et l'impact de ces dernières sur le rendement des salariés, ce thème demeure difficile à cerner en raison de l'extrême diversité des situations des travailleurs. Il recouvre dans l'opinion commune, l'environnement physique et le cadre de travail, l'hygiène et la sécurité, l'aménagement du poste de travail et enfin la communication et la dépendance hiérarchique.

L'amélioration des conditions physiques du travail pour une entreprise est une priorité, ainsi que la protection de la santé et la sécurité des salariés au sein de cette dernière se place dans un ensemble d'obligation. En effet, en rendant meilleures les conditions de travail, l'entreprise observe une dimension sensible des risques professionnels et les maladies qui les accompagnent.¹

Notre étude pourra utilement être menée sur les améliorations à apporter à l'aménagement des postes du travail à la définition des besoins pour chaque tâche, sélection des machines, outils les plus adaptés et aussi il faut surtout mettre l'accent sur la politique de formation et de prévention, elles sont meilleures politiques en matière de sécurité.

Les nouveaux savoirs d'entreprise s'appuient sur le rendement et la motivation des salariés. Aujourd'hui, il s'agit plus pour les dirigeants de savoir motiver et mobiliser les personnes avec lesquelles ils travaillent que de mettre en place les travailleurs, des moyens de contrôle. Il s'agit plus pour eux de convaincre leurs collaborateurs d'être dynamique, optimistes et innovateurs.²

D'où, il s'avère nécessaire pour **ALCOVEL** de penser à leurs survies et à l'augmentation de la productivité par le moyen de développement du capital humain.

¹ - Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, « mission de L'ANACT », lien [en ligne] www.anact.fr/web/reseau-anact/1mission. Consulté le 11/06/2016 à 18h24.

² - Laura MUSHA, **La motivation des salariés et la performance dans les entreprises**, Business administration, 2010, P 73.

L'entreprise **ALCOVEL** doit être responsable de fournir les différents besoins de ses salariés, elle doit pratiquer une stratégie propre à elle, parce que chaque entreprise a ses propres besoins différents que les autres par exemple comme on a déjà cité dans la partie théorique, que les compagnes de E. Mayo ont pratiqué des stratégies différentes que celui des usines de Taylor.

En guise de conclusion, nous pouvons nous permettre de prétendre que l'entreprise algérienne doit développer ses ressources humaines, en matière de qualification et de compétence et leur conditions de travail afin de parvenir à ses salariés un maximum rendement et aboutir à ses objectifs visés.

La liste bibliographique

I- Les ouvrages :

- 1- ACHTE Isabelle, DULFORE Jean Luc et autres, **comment concilier la performance et le bien-être au travail**, Edition Iquique (EFMD), université Dauphine de Paris, 2010.
- 2- AKON André et Ansart, PIERRE, **Dictionnaire de sociologie** ; Ed Roberie, Seuil ; Paris, 1999.
- 3- ALBERTINI - Jean –Marie, et Ahmed SILEM (sous la direction), **lexique d'économie**, 7 édition, Dalloz, Paris, 2002.
- 4- ANSELME Bruno, **Les risques professionnels**, édition Nathan, 1994.
- 5- Assertion affirmée aussi par J-Y BARREYERE et BOUQUET, « de l'incantation à l'implication sociale n°19, Avril, 1992.
- 6- BOUSTANG, Guy **Le travail autrement**, édition Bordas, Paris, 1982.
- 7- BRUCHON-SCHWEITZER Marilou, **Psychologie de la santé**, modèles, concepts et méthodes, Edition DUNOD, Paris, 2002.
- 8- CAGNON, Sylvie **guide de gestion des ressources humaines**, destiné aux entreprises des technologies de l'information, Edition, carabe pageau techno compétence emploi, Québec capitale nationale 2003.
- 9- - CITEAU Jean-Pierre, **Gestion des ressources humaines**, principes généraux et cas pratiques, 4 Edition, Armande Colin, 2002.
- 10- COHEN-HAEGEL Annick, **Toute la fonction Ressources Humaines**, Dunod , Paris, 2010.
- 11- - COURDEAU Daniel, GEY Jean-Marc, **Le management de la santé et sécurité au travail**, Edition AFNOR.
- 12- CORNU Gérard, **vocabulaire juridique**, 1ère édition, presse universitaire de France, paris 1996.
- 13- CNA, Statistique Nationale des Accidents de travail et maladies professionnelles, 2009.
- 14- **Dictionnaire d'économie et des sciences sociales**. Ed actualisé, Paris, Juin 2002.
- 15- **Dictionnaire de sociologie**, le Robert.
- 16- DE KEYSER Véronique, et autres, **Analyse les conditions de travail**, Les éditions Entreprise moderne d'édition, Paris, 1982.

- 17- DEPELTEAU, François **La démarche d'une recherche en sciences humaines**, De la question de départ à la communication des résultats, 4 Edition, 2005.
- 18- DI VERREZ Jean, **Améliorer les conditions de travail**, 2^{ème} édition éditions Entreprise moderne d'édition, Paris, 1979.
- 19- DION Gérard, « **Dictionnaire canadien des relations du travail** », 2^{ème} édition Ste-Pul, 1986.
- 20- DOLAND Simon L, **Psychologie de travail et comportement organisationnel**, édition Gaëtan Morin, Canada, 2000.
- 21- , D WERTHER. et -Gosselin LEE, **La Gestion des Ressource humaines**, éd., MC Grand-Hill, Québec, 1990.
- 22- FOUNOUILLET Fabien, **La motivation**, Edition DUNOD, Paris, 2003.
- 23- GAUTHIER Benoit, **Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données**, 5^{ème} édition presse de l'université de Québec, Canada, 2010.
- 24- GEHANNE Jean Claude, **Dictionnaire thématique de sciences économiques et sociales**, DUNOS, Paris, 1995.
- 25- G Jean-Claude, **Dictionnaire thématique des sciences économiques et sociales**, Edition DUNOD, Paris, 1995.
- 26- GRAVEL - Robert J, **Guide méthodologique de la recherche**, prq, Québec, 1978.
- 27- HOUNOUNOU Albert, **100 fiches pour comprendre le management**, 3^{ème} éd, Boreal, 2011.
- 28- JAVEAU Claude, **L'enquête par questionnaire**, 3 Ed, revue, Paris, 1999.
- 29- LEBARON Frédéric, **La sociologie de A à Z à 250 mots pour comprendre**, édition DANOD, Paris, 2009.
- 30- Les éditions de la chenelière, Inc. 2006, savoir plus : outils et méthodes de travail intellectuel, 2^{ème} éd, (Raymond Robert Tromblay et Xvan Perrier).
- 31- Les Mémos, **Théories des organisations**, Dar El Othmania.
- 32- LETHIELLEUX Laetitia, **L'essentiel de la gestion ressources humaines**, Edition LEXTENSO, 5^{ème} Édition, paris, 2011.
- 33- **Lexique de gestion**, 5ème Edition, DALLOZ, Paris, 2000.
- 34- LIER Claire et GABBAI Philippe, **système de management de la sécurité et de la santé au travail**, Université de la Méditerranée Aix-Marseille II, 2008/ 2009.
- 35- MARGOSSIAN Nichan, **guide pratique des risques professionnels**, Edition du nord, paris, 2003.

- 36- MAURY Gérard-, MULL Charles **Economie et organisation de l'entreprise**, éd Foucher.
- 37- MARTOR Bernard, CROZET Daniel, **gestion des ressources humaines**, 6^{ème} éditions, DUNOD, P209.
- 38- M Bernard, CROZET Daniel, **Gestion Des Ressources Humaines**, 3^{ème} édition, Edition NATHAN, 1988.
- 39- MINYAM Henri Georges, **de l'ingénierie d'affaire en management de projet**, éd d'organisation, Eyronelle, Paris, 2007.
- 40- MUR J M, **L'émergence des risques au travail**, INRS, Paris 2008.
- 41- - MUSHA Laura, **La motivation des salariés et la performance dans les entreprises**, Business administration, 2010.
- 42- N, André **Une CSST conciliante**. La presse, Montréal, 26 juin 1999.
- 43- NOEL Marieme et autres, **Analyse des conditions de travail**, éd Entreprise moderne, 1982.
- 44- PERITTI, Jean-Marie **Gestion des ressources humaines**, Edition, Vuibert, 04^{ème} édition.
- 45- PERITTI, Jean-Marie **Ressources humaines et gestion des personnes**, 6^{ème} éd, Vuibert.
- 46- PERITTI, Jean-Marie **Gestion des ressources humaines**, Edition, Vuibert, 11^{ème} édition, 2003-2004.
- 47- PLAN Jean Michel, **Théorie de l'organisation**, 2^{ème} éd, édition DUNOD, Paris, 2003.
- 48- ROUSSEL Patrice, **Rémunération, motivation, et satisfaction au travail**, édition economica, Paris 1996.
- 49- ROUSSEL Patrice, **La motivation au travail- concept et théorie**, édition EMS, Paris 2001.
- 50- Yves LAFARHUE, **Halte aux absurdités technologique**, Edition d'organisation. 2008.

II-Les sites internet :

- 1- <http://.Santé au travail l'affaire de tous>. consulté le.05/12/2015 à 11h23
- 2- www.taupi.Org/dictionnaire/rendement/http. consulté le 11/12/2015 à 10h33.

- 3- - Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, « mission de L'ANACT », lien [en ligne] [www .anact .fr /web/réseau-anact/1mission](http://www.anact.fr/web/reseau-anact/1mission). consulté le 06/03 /2016 à 15h24.
- 4- « Définition des conditions de travail », in dictionnaire du droit de travail, édition TISSORT ; [En ligne], <http://www.edition-tissort.fr/droit-travail/dictionnaire-droit-travail-st>, consulté le 17/04/2016. à 15h09.
- 5- [http://etudedecas.les relations au travail](http://etudedecas.lesrelationsautravail.fr), [en ligne]. consulté le 07/03/2016 à 11h40.
- 6- des ressources humaines : [http://fr.wikipedia.org/wiki/gestion des ressources humaines](http://fr.wikipedia.org/wiki/gestion_des_ressources_humaines). Consulté le 07/03 /2016 à 17h42.
- 7- www.mercator-publicitor.fr/lexique-marketing-definition-satisfaction. consulté le 22/03/2016, à 12h17.
- 8- Www.Google.fr, la satisfaction au travail. consulté le 08/03/2016 à 12h22.
- 9- www.axismundi.fr, www.axismundi.fr, consulté le 14/03/2016 à 17h19.
- 10- [www.travailler- mieux. gov. fr/ La santé-au-travail-Pourquoi-s-en](http://www.travailler-mieux.gouv.fr). [http](http://www.travailler-mieux.gouv.fr). consulté le 14/03/2016. A 22h15.
- 11- www.Han-droit/accident-du-travail. consulté le 06/08/2016.à 09h31.
- 12- [-http://www.observationsociete.fr/csp](http://www.observationsociete.fr/csp). Consulté le 27/08/2016, à 07 :56.
- 13- www.editions-tissot.fr consulté le 29/06/2016, à 09 :18.
- 14- nettoyage-entreprise.ooreka.fr > Hygiène en entreprise. Consulté le 30/06/2016, à 13 :12.

Annexe n°01 :

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Abderrahmane Mira Bejaia

Faculté des Sciences Humaines et Sociales

Département des Sciences Sociales

Questionnaire :

Thème :

« L'impact des conditions physiques du travail sur le rendement des salariés »

Dans le cadre d'élaboration d'un mémoire de fin de cycle en sociologie du travail et des ressources humaines, on vous serait reconnaissantes de bien vouloir participer à la réalisation de ce modeste travail de recherche en répondant à cette série de questions avec toute sincérité, et afin de vous rassurer, toute information donnée sera confidentielle et sera utilisée dans ce travail qui est purement scientifique et académique.

On vous remercie d'avance pour votre collaboration et votre disponibilité.

Réalisé par :

Mlle : AZZOUG Djamila

Mlle : BENAMARA Hassina

Encadré par :

Dr : LANANE Massika

Année Universitaire :

2015-2016

1/- Les données personnelles :

Q1/ : sexe :

a- Masculin b- Féminin

Q2/ : Age :

a- [18-28] b- [29-39] c-[40-50] d- [de 50 et plus]

Q3/ : Situation familiale :

a- Célibataire b-Marié(é)
c-Divorcé(e) d- veuf (ve)

Q4/ : Niveau d'instruction :

a- Primaire b-moyen
c-Secondaire d- Universitaire

Q5/ : Catégorie socioprofessionnelle :

a- Cadre b- Agent de maîtrise
c-Agent d'exécution

Q6/- : l'ancienneté :

a- Moins de 5ans b- 5- 15 ans c- Plus de 15 ans

Q7/ : lieu de résidence :

a- Urbain b- Rurale
c-Périphérique d- Autre

2/- Les conditions du travail :

Q8/- Vos conditions du travail sont- elles :

- a- Bonnes b- Moyennes c- Mauvaises

Q9/- Les conditions de votre entreprise sont-elles :

- a- faciles b- difficiles c- Pas de tout difficiles

Q10/- Ces conditions répondent-elles plus aux :

- a- Objectifs personnel b- objectifs de l'entreprise c- Les deux

3/- Conditions physiques du travail :

3-1 / santé :

Q11/ - Travaillez-vous dans l'équipe de :

- a- Nuit b- journée c- les deux par l'inverse

Q12/- A votre avis, les conditions liées à la santé sont elles :

- a- Très bien traités b- plutôt bien traitées c- totalement négligées

Q13/- Faites-vous des visites médicales ?

- a- oui b-Non

Q14/- Existe-t-il un médecin dans votre entreprise ?

- a- Oui b- Non

3-2/ Sécurité et prévention :

Q15/ Etes-vous déjà une victime d'un accident du travail ?

- a- Oui b- Non

Si oui combien de fois ?

.....

Q16/- Y'a-t-il un entretien du matériel afin d'éviter les accidents ?

- a- Oui b- Non

Q17/- Que pensez- vous des conditions sécuritaires dans l'entreprise ?

a- Bonnes b- Moyennes c- Mauvaises

Q18/- Etes-vous informés sur les risque liés au travail ?

a- Oui b-Non

Si oui de quelle manière ?

a- Affichage b- Réunion c- journal d'entreprise

Q19/-Votre travail, exige-t-il des moyens de prévention ?

a- Oui b- Non

Q20/- Quelles sont ces moyens ?

a- Gants b- Tenue c- Casque d- lunettes
e- Protège d'oriel

3-3- Hygiène :

Q21/- Dans votre entreprise, y'a-t-il un service d'hygiène ?

a-Oui b-Non

Si non, avez- vous déjà revendiqué ?

a- Oui b- Non

3/- Motivation des travailleurs face aux conditions du travail :

Q22/- Quels sont les moyens qui vous motivent le plus ?

a- Le salaire b- les conditions matérielles

c-
Autre.....
.....
.....

Q23/ Etes vous satisfaits de votre travail ?

a- Oui Non

Q24/- Est-ce que vous absentiez ?

a- Souvent b-Rarement c- jamais

Pourquoi ?.....
.....
.....

Q25/- Si vous arrivez à trouver un emploi ailleurs, êtes- vous près de quitter l'entreprise ?

a- Oui b-Non

Pourquoi ?.....
.....
.....

4/- Amélioration des conditions du travail :

Q26/-Y'a-t-il un comité qui s'occupe de l'amélioration des conditions du travail ?

a- Oui b-Non

Q27/- Les conditions du travail sont –elles déjà améliorées ?

a- Oui b-Non

Si oui de quelle manière ?

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

Q28/- En général, comment jugez- vous les conditions du travail dans votre entreprise ALCOVEL ?

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

Fin du questionnaire, MERCI

	Système de gestion de la qualité. ISO 9001 :2008	Titre	ORGANIGRAMME COMPLEXE INDUSTRIEL
		Identification du document	F 55.01.00
		Edition	07

