

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAÏA
Faculté des Sciences humaines et sociales
Département des sciences sociales

Mémoire de master

Filière : science sociale
Option : sociologie du travail et des ressources humaines

Thème

L'impact des conditions morales de travail sur le rendement des salariés
Cas pratique : Alcovel D'Akbou

Présenté par :

M^{elle} MESSAOUDI Lila

M^{elle} OURTIRANE Kahina

Encadrer par :

Dr LANANE Massika

2015-2016

Remerciement

Nous remercions tout d'abord le bon Dieu de nous avoir donné de courage et de patience pour mener à terme de ce modeste travail.

Notre promotrice Dr LANANE Massika. Pour avoir accepté de nous encadrer, pour ses remarques, ses conseils et orientations.

On tient également à remercier tout le personnel du C.F.O entreprise ALCOVEL pour leur disponibilité, leur aides et encouragement.

Enfin nous tenons à remercier tous nos amis(es) et collègues pour leur soutien, tous ceux et celle qui nous ont aidé d'une façon ou d'une autre dans notre travail

Lila et Kahina

Dédicace

En guise de reconnaissance, Je dédie ce modeste travail à

Mes cher parents qui n'ont pas cessé de m'encourager durant toutes mes années d'études, que Dieu le tout puissant les protège et leur prête une longue vie.

A Mes chères sœurs Nouara, yasmina, sihem, lynda et sarah

A Ma petite nièce Louise

A Mes oncles et tantes et toute leur famille

A Mes très cher cousins et cousines

A Mes meilleurs copines : Lamia, Nina, Lydia, Kenza, Samia.

A tout mes amis(es)

A Ma Binôme : Kahina

Tous les êtres chers à mes yeux que je n'ai pas évoqués.

Lila

Dédicace

En guise de reconnaissance, Je dédie ce modeste travail à

Mes cher parents qui n'ont pas cessé de m'encourager durant toutes mes années d'études, que Dieu le tout puissant les protège et leur prête une longue vie.

A Mes chers frères : Yahia et Mounir

A Mes oncles et tantes et toute leur famille

A Mes très cher cousins et cousines

A mes copines : Assia, Chihaz, Sonia, Hanane, Chouchou, Rima

A tout mes amis(es)

A Ma Binôme : Lila

Tous les êtres chers à mes yeux que je n'ai pas évoqués.

Kahina

La liste des tableaux

N°	Tableau	pages
N° 1	Représentation des effectifs selon le sexe	64
N°2	Répartition des effectifs selon l'âge	65
N°3	Présentation des enquêtés selon le niveau d'instruction	66
N°4	Présentation des enquêtés selon la catégorie socioprofessionnelle	67
N°5	Présentation des enquêtés selon la situation familiale	68
N°6	Présentation des effectifs selon leur statut	69
N°7	Présentation des enquêtés selon leur expérience professionnelle	70
N°8	La corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et les conditions de travail	71
N°9	La corrélation entre les conditions sécuritaires et les catégories socioprofessionnelles	72
N°10	La catégorie socioprofessionnelle et le temps de travail	73
N°11	Corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et les inconvénients dans le lieu de travail	74
N°12	Les risques liés à la santé des ouvriers	75
N°13	La température dans le lieu de travail	76
N°14	L'éclairage dans le lieu de travail	76
N°15	Le bruit dans le lieu de travail	77
N°16	L'existence des inconvénients dans le lieu de travail	78
N°17	Le stress au travail et la relation avec les supérieurs	79
N°18	L'opinion des ouvriers sur leurs congés	80
N°19	La corrélation entre la catégorie socio et salaire mensuel des ouvriers	81

N°20	La relation entre la catégorie socioprofessionnelle et la possibilité de discuter des conditions de travail	82
N°21	Représentation des éléments dont dépend le salaire dans l'entreprise ALCOVEL	83
N°22	Heures supplémentaires	84
N°23	La charge de travail	85
N°24	Satisfaction du salarié de son salaire	86
N°25	Les facteurs qui influencent sur le travail des salariés	87
N°26	La Corrélation Entre La Catégorie Socioprofessionnelle Et l'absentéisme	88
N°27	Le Rapport Entre Le Sexe Et l'absentéisme	89
N°28	La corrélation entre la satisfaction des salariés aux Conditions de travail existant dans l'entreprise	90
N°29	Représentation des effectifs selon la sanction de travail	91

Tableau d'abréviation

Abréviation	Signification
ALCOVEL	Algérienne des Cotonnades et Velours
INSEE	L'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
O.S.T	Organisation Scientifique du Travail
ANACT	Agence National pour l'Amélioration des Conditions de Travail
CHSCT	Comité d'Hygiène, Sécurité et des Conditions de Travail
CHS	Comité d'Hygiène et de Sécurité
DRH	Direction des Ressources Humaines
CDI	Contrat à Durée Indéterminé
CDD	Contrat à Durée Déterminé

Sommaire

Liste des tableaux

Introduction

Chapitre I : méthodologie de recherche :

1.	Les raisons du choix du thème.....	3
2.	Les objectifs du choix du thème.....	3
3.	La problématique.....	3
4.	Les hypothèses.....	7
5.	Définition des concepts clé.....	8
6.	Les études antérieures.....	11
7.	La méthode et les techniques utilisées.....	16
7.1.	La méthode utilisée.....	16
7.2.	Les techniques appliquées.....	17
8.	Protocole de la recherche.....	19

Chapitre II : Le processus des conditions de travail :

I.	Cadre générales les conditions de travail.....	20
1.	Historique des conditions de travail.....	20
2.	Définition des conditions de travail.....	21
3.	Les premières mesures protectrices des conditions de travail.....	22
4.	Les conditions de travail en Algérie.....	23
5.	Les formes d'aménagement.....	24
5.1.	L'aménagement des conditions de travail.....	24
5.2.	L'aménagement du temps de travail.....	24
5.3.	L'aménagement de l'espace de travail.....	26
6.	Les directions des conditions de travail.....	27
6.1.	L'ergonomie.....	27
6.2.	L'organisation du travail.....	32
6.3.	La sécurité.....	33
7.	Les organismes intervenant dans l'amélioration des conditions de travail.....	34
7.1.	Le comité d'entreprise.....	34
7.2.	Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.....	35
7.3.	Le médecin du travail.....	37
8.	Les risques liés à la santé psychologique.....	37

8.1. Le stress au travail.....	38
8.2. La fatigue au travail.....	39
8.3. Le harcèlement moral.....	40

Chapitre III : le rendement des salariés :

I. Le rendement des salariés.....	41
II. Les éléments du rendement.....	43
1. La motivation.....	43
1.1. Les théories de la motivation.....	44
2. La satisfaction.....	50
2.1. Les déterminants de la satisfaction.....	51
2.2. Les théories de la satisfaction.....	54
2.3. Les facteurs personnels impliqués dans la satisfaction.....	57

Chapitre IV : Présentation de l'organisme d'accueil et analyse et interprétation des résultats :

I. Présentation de l'organisme d'accueil.....	60
II. Analyse et interprétation des résultats.....	64
1. vérification de la première hypothèse.....	64
2. vérification de la deuxième hypothèse.....	79

Conclusion

La liste bibliographique

Annexes

Introduction

Quelque soit la taille d'une entreprise ou d'une organisation et quelque soit ses domaines d'activité, elle regroupe des moyens matériels et humains, et la négligence de l'un de ces éléments conduit à un dysfonctionnement et à la non réalisation des objectifs.

Dans le cadre d'une stratégie de développement durable, l'entreprise portera une attention toute particulière aux conditions de travail et au bien être de ses salariés.

Les conditions de travail désignent d'une manière générale, l'environnement dans lequel les employés vivent sur leur lieu de travail. Elles comprennent la pénibilité et les risques du travail effectué ainsi que l'environnement de travail.

Chaque entreprise comprend leurs enjeux sociaux, des bonnes conditions morales de travail permettent aux employés de s'épanouir d'être en meilleure santé, plus efficaces, plus productifs, et au final apportent un rendement bien plus important pour l'entreprise.

Le rendement au travail a pris essor dans la réglementation de travail, et cela à travers la protection de l'intégrité physique des travailleurs par l'institution de règles d'hygiène et de sécurité, dans les entreprises. Cette politique a une double ambition. L'une est neutre, elle vise la conservation d'un état, il s'agit de la prévention des risques du travail. L'autre est dynamique et vise l'amélioration des conditions de travail. Comme l'écrit H sévillan « *l'action de prévenir suppose que des obstacles qui sont placés entre le danger et l'élément à protéger... l'hygiène et la sécurité évoquent la mise en place des conditions positivement favorables à l'épanouissement de l'homme. Les plans d'hygiène et de sécurité sont développés dans l'optique de la prévention des*

Introduction

*accidents de travail et des maladies professionnelles, qui sont jugés les plus indispensables ».*¹

A partir de notre enquête de recherche que nous avons effectuée au sein de l'entreprise ALCOVEL, nous allons présenter notre étude sous le thème « l'impact des conditions morales du travail sur le rendement des salariés. » cas pratique « ALCOVEL d'AKBOU ».

Notre travail est organisé en deux parties :

- La première, est la partie théorique qui contient trois chapitre : un chapitre méthodologique il contient : [une problématique, deux hypothèse, une analyse conceptuel et une méthodologie de recherche et enfin l'échantillonnage]. Un autre chapitre qui est les conditions de travail et le dernier chapitre qui parle sur le rendement des salariés.
- La deuxième, est la partie pratique : la présentation de l'organisme d'accueil et la vérification de nos hypothèses de recherche.

¹ Voltaire CANDIDE, Collection sociétés des textes français modernes, Paris, 1957, p239.

1. Les raisons du choix du thème :

- Avoir l'expérience dans le travail, notamment dans le secteur public.
- L'intérêt particulier présente les conditions de travail au sein des entreprises.
- Connaître les dispositions mises par l'entreprise pour motiver et satisfaire les salariés.
- Acquisition des connaissances concernant l'environnement de travail.
- L'importance de deux sujets (conditions et rendement) dans tout organisme et déterminer l'impact des conditions de travail sur le rendement des salariés.

2. Les objectifs du choix du thème :

- Connaître la situation et la réalité des conditions de travail au sein des entreprises algériennes.
- Être intégrées dans l'ensemble des activités de l'entreprise pour comprendre les comportements des travailleurs.
- Connaître les différentes instructions adéquates apportées aux travailleurs pour assurer leurs conditions de travail physiques et morales.
- Avoir une expérience semi-professionnelle dans le domaine des ressources humaines.

3. Problématique :

Le travail est un moyen de satisfaire et subvenir à nos besoins, c'est aussi un moyen de se placer dans notre société, et sa place ne cesse de s'accroître, ce qui a poussé les chercheurs à étudier l'environnement et les conditions dans lesquelles les salariés exercent leurs professions. Les règles de travail sont déterminées par le code du travail et s'imposent aux employeurs comme aux salariés. Chacun doit respecter les lois et la réglementation du travail.

Dans le modèle économique de fonctionnement de l'entreprise, le travail et un facteur de production parmi d'autres, qui a un coût, pour ce coût l'entreprise recherchera la production la plus élevée possible à l'inverse, le salarié recherchera la rémunération la plus élevée possible.¹

Dans tous les pays qu'ils soient en voie de développement ou développés, les entreprises ont la responsabilité des conditions de travail de leurs salariés, elles ont l'obligation de procurer à leur employés des conditions de travail décentes et propices à un bien-être physique et psychologique, ainsi qu'à une meilleure productivité qui bénéficiera à l'entreprise.

Pour créer un milieu de travail sain, il faut aborder la question d'un point de vue holistique pour considérer la santé des employés sur tous les plans : physique, spirituel, environnemental, intellectuel, émotionnel, professionnel et mental. Le fait de favoriser la qualité de vie des employés bénéficie également à l'organisation ayant à son service des employés sains et accomplis, elle sera un milieu de travail plus productif qui conservera ses employés. De plus en plus d'organisations mettent sur pied un comité de la santé et du bien-être qui aura pour but de cerner les éléments qui peuvent menacer la santé et la sécurité et trouver des solutions.

L'hygiène, la sécurité et les conditions de travail sont des notions récentes puisqu'elles sont apparues au 19^{ème} siècle avec le développement industriel qui constituera le noyau dur autour duquel se construira progressivement le droit du travail ; avec des premières mesures de protection au bénéfice des travailleurs les plus fragiles : les femmes et les enfants. On regroupe sous cette appellation une multitude de disciplines qui ont toutes pour but de supprimer ou tout au moins limiter les effets nuisibles des activités humaines sur l'homme lui-même et son environnement.

¹ Guy ROUSTANG, Le travail autrement, édition Boudas, Paris, 1982, P 58.

Les mouvements des ressources humaines s'émergent avec l'enquête menée par ELTON MAYO à la western Electric of Chicago dans le but de savoir l'influence des conditions de travail sur le rendement des ouvriers, ce qui a donné naissance à une nouvelle réflexion sur les conditions de travail et le climat social.

Dans le monde entier, les conditions de travail priment beaucoup sur le rendement du travail. Les gestionnaires aujourd'hui comptent plus sur la dimension humaine de son unité de direction. La recherche de gain de productivité est le moteur de l'activité économique de toute institution ; or la gestion des ressources humaines peut aider cette dernière à améliorer son rendement grâce à l'action directe qu'elle exerce sur les salariés conscients de cette réalité. En raison de la position privilégiée dont il jouit au sein de l'entreprise, le service de ressources humaines est aujourd'hui en mesure de favoriser des gains de productivité et d'accroître leur capacité concurrentielle.

«Les conditions de travail jouent un grand rôle au rendement ou à l'amélioration de qualité de service rendu. La performance de l'organisation repose essentiellement sur la performance des employés. Il est possible pour les organisations d'avoir les même technologies et les personnes qualifiées au même titre mais lors que leurs conditions de travail sont différents, les résultats aussi seront différents ».¹

Pour préserver sa survie sur le marché de travail, l'entreprise ne doit pas compter uniquement sur les moyens financiers et matériels, le capital humain reste l'élément essentiel et demeure la principale ressource pour toute performance au sein de l'entreprise et pour garder cette performance,

¹ http://www.memoireonline.com/07/09/2221/m_Analyse-des-conditions-de-travail-du-personnel-medical-en-milieu-rural6.html 05/01/2016 ,16 :20.

l'entreprise doit s'occuper de l'amélioration des conditions de travail et crée un bon climat social entre les employés.

Le concept du travail définit une obligation générale de sécurité qui concerne l'évaluation des risques, y compris physique, et la mise en place de mesures nécessaires pour assurer et protéger la santé physique ainsi que la sécurité des salariés, ces sollicitations physiques peuvent entraîner un risque d'atteinte à la santé des salariés cela dépend de leur intensité et de leur combinaison avec d'autres contraintes. Les conditions de travail physique comprennent tout ce qui relève de l'environnement matériel dans lequel les salariés exercent leur travail.

Alors que la charge physique a toujours été une préoccupation de l'homme dans son activité de travail, les risques psychosociaux sont devenus depuis une vingtaine d'années un problème majeur dans un grand nombre d'entreprises.

*« A partir du milieu des années 1980, la souffrance psychique au travail a émergé comme un problème de premier plan dans le monde occidental. L'expansion de préoccupation exprimée en termes de « risque psychosociaux » a le mérite de rappeler que les évolutions du travail ».*¹

*« L'intensité de travail revient au trafic portuaire qui est augmentation constante alors que le nombre de travailleurs reste stable. Ceci crée une charge de travail ou il ya des moments où les employeurs travaillent même dans leur journée de repos et les journées fériées ».*² Ces résultats peuvent être porteurs de problèmes graves. Facteurs de mal-être, le stress au travail, violence interne (conflit, harcèlement morale...etc), violence externe (menace, insultes, agression ...) pouvant aller jusqu'à la dépression et au suicide.

¹ Eline NICOLAS, *Gestion des ressources humaines*, édition Dunod, Paris, 2014, p 44.

² Massika LANANE, *l'apport des sciences sociales à la santé*, édition HOUMA, Alger, 2015, P61.

Dans ce contexte, les sociologues donnent une grande importance aux conditions de travail, ils les considèrent comme des éléments essentiels qui doivent être mis en œuvre dans la gestion des ressources humaines. Ce qui nous pousse à effectuer notre travail de recherche sur l'impact des conditions morales du travail sur le rendement des salariés et on a choisi l'établissement industriel et commercial « SPA ALCOVEL » pour traiter ce sujet.

Notre travail mettra l'accent sur l'impact des conditions morales de travail qui tentera à répondre à la question suivante : Comment les conditions morales de travail influencent-elles sur le rendement des salariés ?

4. Hypothèses :

D'une manière générale, une hypothèse est une réponse provisoire à la question de départ qui est issue de la théorie dans une démarche hypothético-déductive (ou de l'observation de la réalité dans une démarche inductive). Cette réponse provisoire sera corroborée ou falsifiée lors de la prochaine étape de la démarche scientifique (les tests empiriques).¹

Elle est l'élément intellectuel essentiel et indispensable qui permet à une recherche de dépasser la dimension strictement descriptive pour atteindre un niveau explicatif et compréhensif, c'est-à-dire atteindre un statut scientifique.²

Donc on peut conclure d'après ces deux définitions que l'hypothèse est une réponse provisoire pour la question de départ.

- a- Les conditions de travail au sein de l'entreprise ALCOVEL sont favorables.

¹ François DEPELTEAU, La démarche d'une recherche en sciences humaines : de la question de départ à la communication des résultats, 2^{ème} édition, De Boeck, Bruxelles, 2010, P.162.

² Modest Muke ZIHISIRE, La recherche en sciences sociales et humaines, édition L'Harmattan, Paris, 2011, P.28.

b- Les conditions morales de travail existantes au sein de l'entreprise

ALCOVEL influent sur le rendement des salariés.

5. Définitions des concepts :

La définition des concepts a pour résultat d'explicitier le caractère des données classées sur un concept donné. En un mot, il s'agit de préciser les différents termes de la recherche.

Le concept a une structure mentale réunissant certaines caractéristiques constantes de la réalité. La connaissance de ces caractéristiques permet à la fois de reconnaître l'objet ou le phénomène, et de le distinguer des autres.¹

5.1. Les conditions de travail :

Pour Alain BRUNO « *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 affectent le bien être et la santé des individus lors de leur participation à l'activité productive. Ainsi l'enquête « conditions de travail » effectuée par l'INSEE distingue parmi ces conditions celles relevant 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* »²

« Elle se définit comme l'ensemble des facteurs déterminant la conduite des travailleurs, elle intègre des éléments immédiats comme les contraintes de

¹ Ambroise ZAGRE, *Méthodologie de recherche en sciences sociales*, L'Harmattan, Paris, 2013, p70.

² Bruno ALAIN, *Dictionnaire d'économie et des sciences sociales*, éditions Ellipses, Paris, 2005, p456.

travail, les éléments contextuels (moyen de la commotion pour gagner le lieu de travail) et les caractéristique du salariés ».¹

C'est un ensemble de règles dans lequel s'exécutent le travail et aussi des conditions de vie au travail. Les éléments constitutifs des conditions de travail sont notamment : la durée du travail, les rythmes de travail, les conditions de sécurité, le système de l'horaire de travail.

5.2. Conditions morales :

Un ensemble de principe de jugement, de règle de conduite relativement bien et au mal, de devoir, de valeurs, parfois érigés en doctrine, qu'une société se donne et qui s'imposent autant à la conscience individuelle qu'à la conscience collective. Ces principes varient selon la culture, les croyances, les conditions de vie et les besoins de la société, ils ont souvent pour origine ce qui est positif pour la survie de l'ethnie du peuple de la société.

Les conditions psychologiques sont les traites de l'activité et de son cadre qui aboutissent au stress si elles exercent les capacités de l'individu, elles peuvent être étroitement liées a l'activité « exigence cognitives » ou dépendre de condition plus larges « responsabilité par latente de l'erreur, rapports individuels et ambiance de travail notamment ».

5.3. Les Salariés :

Le salarié est celui qui échange son travail contre un salaire, c'est une acceptation récente dans l'histoire de travail jusqu'à au début de 19siede, l'essentiel de la main d'œuvre, travail a la compagne, il ya a paysan propriétaire, les artisanats, les ouvriers agricoles, les apprentis....etc. qui sont attachée a une terre une maison ou un établit. Finalement les salariés

¹ Claude LOUCHE, Introduction a la psychologie du travail et des organisations, Armand colin, paris, 2007, p147.

n'apparaissent qu'avec le développement des usines les administrations des grands magasins »¹

Selon le dictionnaire économique et science sociales, « le salarié présente comme un actif occupant une place dont le contrat du travail est fondé sur subordonnement à un employeur, le salariés loue sa force de travail à l'emploi d'une rémunération ».²

Les salariés représentent le personnel de l'entreprise qui sont recrutés pour occupé un poste donné dans une période donnée et qui doivent fournir des efforts et rendre des services contre un salaire chaque fin du mois.

5.4. Le rendement :

« La notion de rendement utilisée pour mesurer et présenter la productivité d'un facteur de production (travail, capital, terres), c'est-à-dire la 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 réalisée pendant une heure de travail). Le rendement d'une machine (nombre de pièces réalisées pendant une heure de fonctionnement de la machine) ou le rendement d'une terre nombre des quintaux de blé a l'hectare ».³

Le rendement est une proposition entre le résultat obtenu et les moyens ayant été utilisé, il s'agit du produit ou de l'utilité que rend une personne ou rapporte une chose donné appliqué une personne, ce terme désigne également l'épuisement ou la faiblesse.

¹ Jean François DORTIER, Dictionnaire des sciences humaines, Edition sciences humaines, paris, 2004, p749

² Bruno ALAIN, op.cit. p147

³ Dictionnaire d'économie et de science sociale, édition actualisé paris, juin, 2002, p342.

6. Les études antérieures :¹

6.1. Fredrik Winslow Taylor (1856-1915) :

C'est un ancien ingénieur qui a développé une conception mécaniste de l'organisation du travail, et a été le premier à avoir lancé les jalons de la théorie des organisations parmi ces idées, notamment celle formulées sur son ouvrage « Scientific Management » publié en 1909 (traduit en français en 1911). C'est que la direction d'une entreprise n'est pas un don dont disposent seulement certaines personnes, par conséquent un bon directeur est celui qui organise l'entreprise de façon à donner satisfaction à l'employeur et pour cela, il faut augmenter le rendement de l'organisation.

Il estime qu'il appartient à la direction de concevoir et préparer le travail et de le confier aux exécutants. Le salarié à cette époque est un moteur déterminant « L'homo économique » guidé par l'organisation scientifique du travail « O.S.T ». C'est l'utilisation maximale de l'outillage, la spécialisation stricte et suppression des gestes inutiles.

L'école classique conçoit donc le travail découpé en unités élémentaires au sein de poste de travail c'est de travail à la chaîne. Il s'agit de trouver le bon poste pour chaque personne.

Les fonctions de conceptions, d'exécution et de contrôle sont séparées et réparties au sein d'une hiérarchie verticale avec une tête qui pense et un corps qui exécute.

Une centralisation des responsabilités entraîne un contrôle strict, assuré par les responsables hiérarchiques.

¹ Les Memos, Management, Théories des organisations, édition Dar el othmania, PP 18-19.

A. Les principes de base de taylorisme :¹

1. **La division horizontale du travail** : les tâches sont spécialisées et le travail parcellisé pour aboutir à un « One Best Way » au niveau des processus du travail ; la meilleure façon de travailler.
2. **La division verticale du travail** : les tâches : contrôlées et exécutées doivent être nettement distinguées et effectuées par des salariés différents .il s'agit d'avoir la meilleure personne à la bonne place ; *place the right man on the right place*.
3. **Le système de salaire au rendement** : chaque salarié doit toujours effectuer le même travail car l'homme n'aime pas le travail, c'est pour motiver le salarié et garantir une productivité de débit.
4. **Le système de contrôle du travail** : le travail doit être pensé de manière que les salariés effectuent sans savoir à communiquer avec qui ce soit. Il faut donc affecter dans les usines des contremaîtres chargés de cette mission.

Cette organisation et cette conception de l'homme au travail permettent un pas en avant considérable pour l'économie de pays concernés.

Le taylorisme a sans doute permis aux entreprises de réaliser des gains de productivité considérables, et le lancement de grandes séries de fabrication, qui ont permis un allègement significatif des coûts de productions unitaires.

La société de consommation de masse est née avec le taylorisme. La production a été régulière et l'ensemble de la production a pu se procurer des biens qui jusqu'à alors n'étaient réservés qu'à certains (par exemple automobile-électroménager). C'est, peut-on dire : le côté positif du taylorisme.

En revanche, il a à peine besoin d'évoquer les problèmes économiques et sociaux générés par le taylorisme : manque de motivation, qualité médiocre des produits, absentéisme, lutte sociales ...etc.

En bref, il correspond à une logique de productivité totalement inhumaine. Parmi les principales insuffisances de cette étude ; c'est qu'elle a occulté le

¹ Albert HOUNOUNOU, 100 fiches pour comprendre le management, 3^{ème} édition, Breal, 2011, PP 22-23.

facteur humain, assimilant pratiquement l'individu à une machine et qui n'est motivé que par le salaire.

6.2. Henry Ford (1868-1947) :¹

Est un industriel américain, au même temps patron d'une usine qui porte son nom (Ford). Ces usines de construction automobile installées à Détroit aux USA.

A. La méthode de Ford :

Ford a inventé la chaîne de Montage en 1913. C'est le premier à inventer le convoyeur (machine qui tourne au tour des ouvriers pour éviter le déplacement). A base de cela qu'il a inventé la chaîne de montage et de transfert qui permet d'assembler les pièces en fin de fabrication et une chaîne de transfert en 1914 qui a été inventée par son fils, qui concerne l'ensemble de la production et relie tous les ateliers dans une production intégrée de la matière première jusqu'au produit fini .

Le convoyeur élimine les pertes de temps liées au déplacement des ouvriers .Ainsi le contrôle du temps est renforcé puisque la machine impose la cadence du travail, les ingénieurs de méthodes qui fixent leur rythme de marche du convoyeur que les agents de maîtrise contrôlent et peuvent seuls modifier après avoir l'accord des ingénieurs.

B. Les principes de Ford :

- 1. Le travail a la chaîne :** ce principe renforce l'idée que ce n'est pas l'ouvrier qui circule autour de produit qu'il fabrique, mais c'est le produit qui circule sur la ligne de montage qui passait le temps de fabrication d'une FORD « T » de 12h28 mn pour fabriquer en 1912 ; à 01h33mn pour fabriquer en 1916, sa production est multipliée dix et son prix divisés par deux.
- 2. La standardisation des liens de production :** il s'agit de réaliser un milieu industriel, une production de grande série grâce à des pièces interchangeables et standardisées .l'accroissement de la production a

¹ Les Memos, Management, op.cit. PP 23.24.

conduit au baissement de coût unitaire du produit (ce qu'on devrait produire en 10 jours on va le produire en 5 jours). Les marchandises produites en longue série et à bas cout finissent toujours par trouver preneur, même si leur qualité n'était pas nécessairement jugée excellente.

3. **Les principes de cinq dollars :** Ford a mis une politique salariale plus avantageuse, qui représente pratiquement un double de cinq dollars par jour des salariés journaliers, qui vise à :

Attacher la main d'œuvre à son entreprise.

Permettre à l'ouvrier de pouvoir acquérir la voiture qu'il produit par l'évolution de son pouvoir d'achat.

Ford cherche à associer la production de masse avec la consommation de masse, en ce sens les ouvriers de Ford peuvent être considérés comme les premiers clients.

6.3. George Elton Mayo (1880-1949) :¹

C'est un professeur de psychologie industrielle, étudiant notamment le comportement au travail. Ses principes contributions sont le fruit de recherche empiriques menées au sein de la Western Electric Compagnie à Chicago .Mayo a voulu compléter l'hypothèse taylorienne qui ne prenait en compte que les techniques et les conditions matérielles du travail (éclairage, chauffage, bruit...etc.) et leur impact sur la productivité à la Western Electric et ce à travers une série d'expériences.

La première série d'expériences : Etudes sur l'éclairage et son impact dur la productivité réalisée (1924-1927). Mayo et ses équipes partent du postulat qu'une amélioration de l'éclairage, qui est supposée causer une productivité accrue. Ils aperçoivent que la productivité s'améliore malgré l'augmentation puis la diminution de l'éclairage, Les rendements ne cessent de progresser.

¹ Albert HOUNOUNOU, op.cit. PP 222-223.

La deuxième série d' »expériences réalisés (1927 -1932) a pour but l'étude de l'incidence de la fatigue sur la productivité. Il s'agit d'étudier le comportement d'un groupe de six ouvrières suite à différentes décisions (augmenter les salariés, accorder un temps de pause supérieur, accroître le temps de repos).

Mayo recherchait la corrélation entre les conditions physiques (l'éclairage, le bruit, la chaleur) et le rendement des salariés. Les travaux de Mayo ont été rendus célèbres par ses recherches, à la Western électrique compagnie (fabrique de frais téléphoniques). Quel que soient les changements effectués dans les conditions de travail des ouvrières du groupe étudié. Leur production augmente systématiquement. Elle continue même d'augmenter une fois la situation initiale rétablie, à savoir quarante-huit heures de travail pendant six jours, sans prime et sans temps de repos ni boissons, etc.

A. Enseignements de ces expériences :

- L'effet Hawthorne : la simple connaissance par un individu du fait qu'il est sujet d'observation modifie son comportement. Le fait d'accorder une attention bienveillante aux employées est un signe de reconnaissance et de considération qui les motive dans leur travail.
- Maitre en évidence du facteur Humain=importance des relations (coopération, décision) dans les groupes et du style de leadership (moins autoritaire =>meilleures relations =>bon morale de groupe).
- Les éléments affectifs sont plus importants que les incitations matérielles.
- La productivité découle de la satisfaction des besoins sociaux et affectifs (bon climats de groupe).

Donc suite à son expérience, Mayo remarque que la qualité et la quantité du travail réalisé dépend moins des capacités physiques ou de l'environnement

immédiat du poste de travail ,que de la cohésion de groupe ,de sa motivation et du style de commandement ,ainsi que la responsabilité qu'on peut donner à un travailleur, son rôle dans l'organisation et le revenu qu'on peut lui porter sont plus déterminants pour son engagement et son rendement .

7. La méthode et les techniques méthodologiques utilisées :

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'atteindre notre objectif et d'avoir le résultat final de notre projet de recherche, on a utilisé la méthode quantitative et les techniques suivante.

7.1. La méthode utilisée :

« C'est la procédure logique d'une science, c'est-à-dire l'ensemble des pratiques particulières qu'elle met en œuvre pour que le cheminement de ses démonstrations et de ses théorisations soit clair, évident et irréfutable ».

Dans notre recherche ont a utilisé la méthode quantitative afin de mesurer les « conditions morale de travail et leur impacte sur le rendement des salariés » pour l'analyse en essayant de l'accorder avec d'autre variable.

Cette méthode consiste à recueillir des informations standardisées permettant d'analyser les rapports entre les différents éléments du phénomène étudié, ceci nous permettra donc étudier ce dernier en profondeur en interprétant le sens des propos recueillis et les observations retenus.

Pour effectue une analyse quantitative, il faut utiliser aussi la méthode statistique qui permet d'examiner la validité des hypothèses.

7.2. Les techniques utilisées :

« C'est un moyen précis pour atteindre un résultat partiel, à un niveau et à un moment précis de la recherche. Cette atteinte de résultat est directe et relève du concret, du fait observé de l'étape pratique et limitée »¹.

Les techniques sont des procédés qui donnent accès à l'information. Ce sont des instruments capables de recueillir ou de produire l'information.²

Les techniques sont, en ce sens, des moyens dont on se sert pour couvrir des étapes d'opération limités (alors que la méthode est plus de l'ordre de la conception globale coordonnant plusieurs techniques). ce sont des outils momentanés, questionnaire, observation....

Pour mieux cerner l'objet de notre étude, nous avons utilisé nous les techniques suivantes :

A. L'enquête :

La présente étude constitue une partie succincte d'une pré-enquête effectuée dans le cadre d'un mémoire de fin de cycle portant sur l'impact des conditions morales de travail sur le rendement des salariés ,pour recueillir les informations nécessaires à ce travail nous avons fait recours à la distribution de questionnaire.

Notre enquête a été menée au sein de l'organisme ALCOVEL. L'enquête s'est déroulée durant la période du 07/02/2016 au 22/03/2016. Elle a ciblé la direction des ressources humaines, son but est d'exploiter nos connaissances théoriques et de vérifier nos hypothèses de recherche. Pour objectifs de vérifier l'impact des conditions morales de travail dans cette entreprise.

¹ Omar AKTOUF, **op.cit** p58.

² Ambroise ZAGRE, **op.cit.** p84.

B. Questionnaire :

Le questionnaire ne doit pas être considéré comme une liste de questions, mais simplement dit, le questionnaire se présente comme un document sur lequel sont notées les réponses d'un sujet déterminé.¹

D'après **BEEVRANDT**, « *un questionnaire une interrogation globale composée d'un ensemble de question posée à des interlocuteurs sélectionnés, dans le but d'avoir des réponses aboutissants a un résultat* ». ²

Notre questionnaire est composé de 33 questions 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 concerne la deuxième hypothèse qui porte sur le rendement des salariés au travail.

C. La technique d'échantillonnage :

Les techniques d'échantillonnages servent à cibler un échantillon sur lequel porteront les tests empiriques. Un échantillon est une partie ou un sous-ensemble d'une population mère. La *population mère* – qu'on nomme par fois simplement la « population ». ³

Dans notre recherche nous avons choisis **l'échantillon aléatoire simple** qui est un type d'échantillonnage tiré selon une technique qui accorde à chaque individu une chance connue, égale et non nulle d'être choisi. Ce qui revient à

¹ Claude JAVAU, L'enquête par questionnaire, 3^{ème} édition, paris, p29.

² S .BEEVRANDT, et autres, Communication en santé et action social, édition Nathan, paris, 1998, p09.

³ François DEPELTEAU, op.cit. P.213.

dire que le tirage d'un élément doit être indépendant du tirage de n'importe quel autre élément appartenant à la population.¹

Notre échantillon comprend 80 enquêtés sur un total de 407 salariés dont 101 pré-emplois ce qui déduit que notre échantillon est représentatif il est constitué de 3 catégories socioprofessionnelles (cadre, agent d'exécution, agent de maîtrise).

8. Protocole de la recherche :

- Le non disponibilité d'effectif au moment de la distribution des questionnaires.
- Des retards lors de la récupération des questionnaires, il y'avait des travailleurs qui ont refusé de répondre, de peur qu'ils soient piégés.
- La difficulté de récupérer l'ensemble de questionnaires distribués (distribué 110, récupéré 80).

¹ Benoît GAUTHIER, Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données, 5^{ème} édition presses de l'université de Québec, Canada, 2010, P.270.

Cadre générale des conditions de travail :

1. Historique des conditions de travail :¹

Plusieurs causes ont fait naître le thème des conditions de vie dans l'entreprise ce qui a provoqué de différentes révolutions, les grandes grèves des ouvriers spécialisés. L'absentéisme croissant et diverses manifestations à l'égard de travail industriel, par là les entreprises se sont retrouvées dans l'inquiétude et l'obligation de réagir pour l'amélioration des conditions de travail.

Entre 1955 et 1975 vingt années marquées par une forte croissance et par la modernisation de l'outil industriel. Le taux d'accident de travail diminue d'un tiers grâce à ces progrès.

Deux nouveaux concepts ont pu s'imposer à partir des années 1970 :

L'amélioration des conditions de travail et la promotion de la sécurité intégrée.

Entre 1973 on a consacré le concept conditions de travail et créer l'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) dotant ainsi le ministre chargé du travail d'un instrument d'information et de conseil des entreprises.

La loi du 06 décembre 1976 pose le principe de l'intégration de la prévention des risques professionnels à l'ensemble des situations de travail : locaux de travail, machines, appareils, produits utilisés, mais également formation pratique à la sécurité de chaque salarié à son poste de travail, ces orientations se trouvent complètes par des mesures visant à développer la concentration sur la prévention et les conditions de travail.

Au plan national, le dialogue dans la définition des politiques est renforcé et systématisé par la création de Conseil Supérieur de la Prévention des risques professionnels qui assure la concertation avec les partenaires sociaux jouant un rôle déterminant.

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

2. Définition des conditions de travail :

H.Savall définit les conditions de travail à partir d'un système comprenant les différentes composantes en interaction :

- Les conditions intrinsèques de travail : liées aux structures et au processus mis en œuvre dans un travail particulier.
- Les conditions extrinsèques de travail : associées aux dispositifs statutaires, la relation de salarié à son travail, environnement global du travail.¹

Les conditions de travail peuvent générer des conséquences négatives sur la santé des salariés.une marge d'autonomie trop réduite, des taches mal définies,...ou encore une charge de travail excessive, génère une mauvaise santé psychologique et physique.de même, un climat de travail délétère ou une organisation injuste augmente la propension de l'individu à développer un mal être et des situations de travail qui peuvent être stressantes.²

¹ Pierre CITEAU, Gestion des ressources humaines, 2^{ème} édition Armonde, Paris, 1997, P97.

² Jean-Luc BERNAUD et LEMOINE Claude, Traite de psychologie du travail et des organisations, 3^{em} édition, Dunod, paris, 2012, p427.

Les bonnes conditions de travail ne sont pas seulement celles qui ne sont pas la cause directe de troubles. A travers son activité, chaque travailleur doit pouvoir préserver et construire sa santé. Comme chaque individu est différent des autres, ceci suppose qu'il ait la faculté de construire cette activité elle-même en fonction de sa personnalité physique et mentale. Les bonnes conditions de travail sont celles qui donnent aux travailleurs la liberté de construire une activité de travail favorable à sa santé.¹

3. Les premières mesures protectrices des conditions de travail :

La protection de la santé et de la sécurité au travail constitue un moyen au tour duquel le droit de travail s'est construit progressivement.

Au 9^{ème} siècle le développement industriel a conduit le législateur à intervenir pour édicter la première mesure de protection au bénéfice des travailleurs les plus fragiles : les femmes et les enfants puis, la loi 1892 les premières jasant d'une politique globale de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Dès 1892 l'inspection du travail est créée tant que le ministre chargé du travail naît en 1906. La loi du 12 juin 1893 a étendu le champ de protection à l'ensemble des industries et toutes les catégories des salariés. La loi du 09 février 1898 est une étape capitale pour la réparation des risques professionnels et pour la prévention. Elle établit le principe de la responsabilité civile systématique de l'employeur pour les accidents survenant dans son entreprise. Le 10 juillet 1913 un décret impose des normes fondamentales d'hygiène, de sécurité et de prévention des incendies dans les locaux de travail parallèlement. Une deuxième phase s'ouvrira à partir de 1945. D'une part la prévention s'appuie sur de nouveaux concepts (mise en

¹ Michel GOLLAC et VOLKOFF Serge, Les conditions de travail, édition la Découverte, Paris, 2000, p9.

place de la sécurité sociale, de la médecine du travail ou de comité d'hygiène de sécurité dans les entreprises).¹

4. Les conditions de travail en Algérie :

Les situations des travailleurs algériens avant 1990 ont été un peu misérables assez dans les conditions difficiles représentées par les conditions de temps, physique et social, ou la durée légale de temps fixée à 44 heures par semaine pour qu'elles se réduits à 40 heures. Ce sont des raisons économiques et sociales qui ont introduit cette réduction, de l'autre part les raisons psychologiques et la tension nerveuse résultant des conditions de travail rendent indispensable pour la santé de travailleur.

Les conditions de travail des algériens sont précaires et leurs rémunérations ne leur permettent aucunement de s'assurer des conditions de vie décente, juge, très critique, le département d'état américain dans son rapport. Pour ce qui est de l'inspection du travail, elle peine à faire appliquer le code du travail, la réglementation du salaire minimum ou encore les normes d'hygiène et de sécurité, et ce tout particulièrement dans le secteur privé, qui ne connaît qu'un faible taux de syndicalisation. « Si les travailleurs sont confrontés à des conditions de travail dangereuses ou précaires, ils se réservent le droit de renégocier leur contrat ou, à défaut, ils peuvent avoir recours aux tribunaux », toutefois, biens que ce mécanisme juridique existe, le chômage endémique et la forte demande d'emploi dans le pays profitent aux employeurs indélicat qui exploitent ainsi à loisir leur personnel. Quitte à faire appel à des migrants économiques, généralement originaires d'Afrique subsaharienne.²

¹ Eric VATEVILLE, *Mesurer les humains et gestion de l'entreprise*, édition ÉCONOMICA, Paris, 1985, P120.

² <http://www.algeriepyrenees.com/article-algerie-conditions-de-travail-des-algeriens-71382697.html> 19/4/2016, 13:18.

Les accidents de travail et les maladies professionnelles à partir des années 1970 au niveau national se manifestent dans des nombreuses déclarations, des accidents enregistrés dans la présentation dans l'ensemble des éléments chiffrés de différents tableaux statistiques.

Dans les années 1970 à 1990 on y observe une certaine augmentation des accidents de travail 70,85% en 1978, à 100% en 1987 qui est dus à l'élargissement de champ d'activités et à la création de nouvelles entreprises.¹

5. Les formes d'aménagement :

5.1. L'aménagement des conditions de travail :

Dans l'objectif de sauvegarder la continuité et d'améliorer sa performance, l'entreprise doit prendre en considération tout les facteurs influençant sur le rendement de son personnel (matériel et immatériel). Parmi ces exigences ; *« l'aménagement des conditions de travail qui se concrétiser par le biais d'une adaptation de poste à état de santé des travailleurs pour mieux exécuter leur travail, pour cela, les services concernés doivent prendre en considération tous les facteurs intervenants que sa soit intérieur ou extérieur de l'entreprise. »*²

Elle trouve ses sources dans la critique des formes d'organisation héritées du taylorisme, notamment le travail posté.

Dans ce contexte, on va présenter quatre principaux facteurs d'aménagement qui sont : - Le temps de travail, - L'espace de travail

5.2. L'aménagement du temps de travail :

¹ <http://www.algeriepyrenees.com/article-algerie-conditions-de-travail-des-algeriens-71382697.html> 19/4/2016, 13:18.

² [Http : /WWW.actupparis.org/ruprique125.html](http://WWW.actupparis.org/ruprique125.html) 12/2/2016, 10:50.

L'aménagement de temps de travail répond à deux catégories d'objectifs difficilement compatibles une offre d'aménagement du temps de travail émanant des entreprises. Cette dernière vise à allonger la durée d'utilisation des équipements, à accroître les heures d'ouverture des magasins, et à faire face aux variations temporaires de la demande.

Le temps de travail constitue une variable complexe à considérer. D'abord le temps de travail passé au travail vient en concurrence avec celui qui est utilisé pour les activités familiales et sociales. Dans certains cas particuliers, il peut même aller à l'encontre des rythmes biologiques. Ensuite il comporte de multiples dimensions.¹

Une demande d'aménagement du temps de travail, émanant des travailleurs, vise à satisfaire les besoins individuels, à résoudre des problèmes de la vie courante.

« Depuis le 1^{er} février 1982, la durée légale du travail est fixée à 39 heures par semaine civile, cette réglementation repose depuis les accords de Matignon (1936) sur le principe d'un horaire collectif de travail c'est-à-dire un horaire uniforme pour l'ensemble du personnel. »²

La durée de travail est le terme désignant le temps travaillé dans la journée ou dans la semaine de travail. La fixation de la durée de travail constitue l'un des thèmes privilégiés de la négociation sociale. L'aspiration contemporaine à travailler moins, ou à travailler autrement se double sur un débat sur l'intérêt de réduire la durée de travail dans le cadre de la lutte contre le chômage.

« La durée moyenne de participation à la vie de l'entreprise, exprimée en année, est un indice de la fidélité du personnel et la politique de la survie par

¹ Claude LOUCHE, op.cit. P140.

² J.L. KOEHEL, Droit du travail et droit sociale, édition ellipses, Paris, 1994, P77.

la firme, et la fidélité est un facteur indirect de la qualité globale des conditions de travail »¹

Face aux réductions de la durée de travail, l'entreprise peut agir sur les prix de vente, et aussi augmenter le volume de l'emploi en induisant le minimum de nombre de salariés, ces décisions entraînant des contraintes de la durée de travail sur son personnel.

Avec l'aménagement du temps de travail, la fonction personnelle touche à une dimension à la fois humaine, sociale et productive.

5.3. L'aménagement de l'espace de travail :

L'entreprise n'est pas seulement un lieu de production, c'est également un lieu social, un cadre de vie. Pour son personnel, l'entreprise est l'espace qui est bien ou mal situé, étriqué ou vaste, confortable ou inconfortable. De ce fait, l'aménagement de l'espace « *est un facteur intégrateur plus important qu'on le pensait* ».

Aménager l'espace en fonction de l'organisation, des choix managériaux, des contraintes de chaque activité, des attentes de chaque salarié et de la nécessité de déménagement fréquents des collaborateurs dans le cadre de la mobilité et des reconfigurations, contribue à la création de valeur et une intervention de la DRH dans la démarche, les choix et le dialogue avec le space planner.²

Plus récemment, on a attribué une grande importance pour l'espace, puis que le fonctionnement d'une firme peut être décrit en terme de quantité d'espace consommé par les différentes postes de travail, c'est par là que sont nées les notions de budget spatial, billons spatial proposé par fichier, cet

¹ Michel GOLLAC et VOLKOFF Serge, op.cit.P 45.

² Jean- Marie PERETTI, Ressources Humaines, 15^{ème} édition, Vuibert, Paris, 2015, P 490.

l'auteur a présenté une typologie des espaces suffisamment générale, qui est applicable dans tous les secteurs d'activités :

- Les espaces de production
- Les espaces de stockage aux quels on peut ajouter les espaces de déchet
- Les espaces d'accès et de circulation
- Les espaces administratifs
- Les espaces sociaux (vestiaire, douche, salle de repos...)
- Les espaces périphériques (parking, espace vert...)

La zone d'occupation de ces espaces est très hétérogène. Dans la production, la mesure s'est effectuée par la surface occupée par une machine et les travailleurs qu'ils la servent, donc l'analyse devra être centrée sur les postes de travail. Par contre dans l'administration, le volume de l'espace s'établit en fonction du statut hiérarchique, « *plus on s'éleva dans la hiérarchie, plus on possède d'espace* ».

6. Les directions des conditions de travail :

« L'amélioration des conditions de travail ne saurait pas se limiter à l'aménagement du temps et à celui des aspects environnementaux et physique. Le contenu de travail est un élément crucial. »¹

L'action concernant les conditions du travail, se développe dans trois directions : l'ergonomie, l'organisation du travail, et la sécurité.

6.1. L'ergonomie :

L'ergonomie est la discipline scientifique qui vise la compréhension fondamentale des interactions entre les humains et les autres composantes d'un système, et la profession qui applique principe théorique, données une

¹ Jean- Marie PERETTI, Ressources Humaines, op.cit. P 493.

méthode en vue d'optimiser le bien-être des personnes et la performance globale des systèmes.

Les praticiens de l'ergonomie, les ergonomes contribuent à la planification, la conception et l'évaluation des tâches, des emplois, des produits, des organisations, des environnements et des systèmes en vue de les rendre compatibles avec les besoins, les capacités et les limites des personnes.¹

La psychologie du travail et des organisations entretient des rapports étroits avec l'ergonomie qui se préoccupe également de l'étude de l'homme au travail. La discipline de l'ergonomie se définit comme « *l'ensemble des connaissances relatives à l'homme et nécessaire pour concevoir des outils, des machines et des dispositifs qui puissent être utilisés avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité* »²

D'après cette définition, (Claude LOUCHE) ressort que l'ergonomie est pluridisciplinaire dans la mesure où elle mobilise les connaissances de physiologie, de médecine, de sociologie, de psychologie, d'ingénierie. Elle est une technologie car elle a une orientation d'application, mais fondée sur des connaissances validées.

L'attente croissante de bien-être au travail et le vieillissement de la population active ont favorisé le développement de l'analyse ergonomique du travail, notamment dans les usines afin que l'amélioration des emplois contribue à l'efficacité des salariés. Les grilles d'évaluation ergonomique proposent une méthode de collecte et de traitement des données permettant de quantifier des paramètres afin de produire une évaluation d'une situation de

¹ Pierre FALZON, *Ergonomie*, 1^{er} édition presse universitaire de France, France, 2004, p19.

² Claude LOUCHE, op.cit, P18.

travail sur les paramètres choisis. Il existe des grilles spécifiques à une situation de travail ou à une entreprise.¹

La charge mentale fait référence en ergonomie à la seule charge cognitive, alors que le concept de pénibilité mentale permet d'englober non seulement une dimension liée à la charge cognitive, mais aussi une dimension liée à la charge physique.

En effet, des études en ergonomie qui se définit comme l'étude pluridisciplinaire des conditions de travail pour diminuer la fatigue physique et psychologique, ont montré que le coût de la charge cognitive pour l'opérateur est lié au traitement de l'information lors de l'exécution d'une tâche.

La charge physique, appréhendée par l'approche ergonomique, est définie comme résultant d'un état d'agression de l'environnement de travail

« Les grilles d'analyse ont été élaborées pour faire un diagnostic des conditions de travail. Ces grilles portent, en particulier, les conditions d'ambiance physique de travail, les charges physiques et mentales. »²

A. Les conditions d'ambiance physique de travail :³

Ce terme regroupe :

- Les conditions d'ambiance sonore : exposition au bruit, perception de signaux auditifs, possibilité d'avoir une conversation :
- Les conditions d'hygiène atmosphérique : qualité de l'air, présence de poussière, fumées, vapeurs et brouillards dans l'air...

¹ Claude LOUCHE, op.cit, P 18.

²Jean Marie PERETTI, Ressource humaine et gestion des personnes, 9^{ème} édition, Vuibert, Paris, 2015, P 193.

³ Ibid. p 195.

- Les conditions d'ambiance visuelle : niveau d'éclairage et éblouissement au poste de travail, possibilité de voir l'extérieur et d'avoir de la lumière naturelle.
- Les vibrations.
- Les rayonnements : exposition aux ondes radars ou aux hyper fréquences, aux rayonnements radioactifs.
- Les odeurs.

La liste pourrait être prolongée si l'on considère des travaux particuliers, ou l'opérateur est soumis à des conditions telles que l'accélération ou la pression.

Les conditions d'ambiance physique du travail font l'objet d'une abondante réglementation des instruments de mesure ont été mis au point.

L'interprétation des résultats des mesures est délicate. On peut trouver des normes, mais elles doivent être manipulées avec prudence, car elles sont sujettes à variations. L'évolution des connaissances influe sur les limites acceptables : au fur à mesure qu'on identifie mieux les effets de telle ou telle nuisance sur l'homme, les niveaux admis se modifient. ¹

B. Charge physique et 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 et mentale, supportée par le travailleur.

B.1. Charge physique :

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* ».

¹ Jean Marie Peretti, Ressource humaine et gestion des personnes, op.cit. p192.

- d'autre part, des efforts des divers muscles, pour effectuer des gestes, c'est la « *charge dynamique* ».

Dans deux cas, il ya une dépense d'énergie.

Des spécialiste ont étudié la dépense d'énergie correspondant a divers types d'efforts. la charge statique et la charge dynamique peuvent être évaluées en kilocalories, en décomposant la tache de l'opérateur en un certain nombre d'opération nécessitant divers efforts musculaire et postures dont on chronométrera les déférentes durée.

Cependant, si la dépense énergétique donne une bonne appréciation de l'effort dynamique, elle est insuffisante pour apprécier le travail statique. Dans le travail dynamique, il y a succession de tensions et de relâchement des muscles, d'où accélération de la circulation sanguine, la combustion se fait bien.

« En revanche, dans le travail statique, la contraction du muscle est contenue et doit être main tenue pendant une certaine durée, la circulation sanguine se fait mal et il y a fatigue musculaire qui peut aller jusqu'à l'épuisement. Il est donc nécessaire d'évaluer séparément, dans un travail physique, l'effort statique du a la posture et l'effort dynamique. »¹

B.2. Charge mentale :

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

Il n'existe pas de méthode de mesure directe ou indirecte de la charge mentale d'une façon globale et objective.

¹ Jean marie PERETTI, Ressources Humaines, op.cit. Paris, p483.

*« Compte tenu de la multiplicité des facteurs qui interviennent dans la notion de charge mentale, il est impossible de proposer un indice synthétique. En revanche, à partir de certaines approches de physiologistes, de sociologue, de psychologue, il est possible d'imaginer plusieurs indicateurs indirects et partiels susceptibles de donner une appréciation sur le niveau de charge mentale ».*¹

Toute activité de travail implique une activité mentale, plus ou moins complexe selon le type de tâche exécutée. Contrairement aux facteurs décrits précédemment et malgré les études nombreuses réalisées sur la charge de travail mentale, il n'existe pas de normes rigoureusement définies ou de méthode d'évaluation satisfaisante de cet aspect de la contrainte de travail.

*Des indices de surcharge et de fatigue tels que les évanouissements ou « crises de nerfs » peuvent être observés sur les chaînes de montage, la détérioration des performances, l'augmentation des rebuts, un niveau élevé d'absentéisme ou de rotation des tâches doivent attirer l'attention et être l'occasion d'effectuer une évaluation de la charge mentale.*²

6.2. L'organisation du travail :

A partir d'une critique de l'organisation scientifique du travail et de la prise en compte des dangers physiques induits, les entreprises ont développé des actions d'amélioration de l'organisation de travail.

Face aux insuffisances du taylorisme, les entreprises se sont attaquées à l'organisation au contenu de travail lui-même. Les proposées sont : la rotation, l'élargissement, l'enrichissement, le groupe de production.

A. La rotation : *« la rotation consiste à faire tourner le travailleur dans différents postes c'est-à-dire, l'ouvrier assemble l'ensemble du produit*

¹ Ibid. p483.

² MARIEM-noël et autres, les conditions de travail, entreprise moderne d'édition, 1982.p46.

fini, cette formule diminue la monotonie, crée une polyvalence utile en cas d'absence, la polyvalence désigne la capacité à effectuer plusieurs tâches à tenir plusieurs postes de travail autorisant une plus grande plasticité dans les affectations du personnel ».¹

B. L'élargissement : il consiste à une recombinaison partielle d'opérations parcellisées à l'extrême. C'est-à-dire l'ouvrier assemble un composant ou même l'ensemble d'un produit fini. Il est alors individuel et il est souvent utilisé sur des opérations d'assemblage.

C. L'enrichissement : il consiste à donner plus de responsabilité à l'opérateur en lui confiant des tâches plus qualifiées, comme les tâches de réglage et de contrôle de la qualité.

D. Le groupe de production : *« il intègre souvent : la rotation, l'élargissement, et l'enrichissement. L'organisation traditionnelle centralise les fonctions de coordination et de contrôle dans les mains du supérieur ».²*

6.3. La sécurité :

Dans toutes entreprises, une législation protectrice se met en place et se renforce tout en long de XX^{ème} siècle. Au de la responsabilité de chef d'entreprise, qui constitue une première incitation à une politique active de prévention, les modalités créées une incitation financière.³

De plus l'entreprise est tenue de présenter chaque année « le programme des actions relatives à l'hygiène et à la sécurité pour l'année à venir » au comité d'entreprise qui l'examine. A l'aide d'une méthode actuelle contre d'analyse des données, permet aux entreprises de faire une meilleure prévention et de lutter contre les accidents.

¹ Loïc CADIN et autres, Gestion des ressources humaines, Paris, 1997, P 124.

² Jean Marie PERETTI, Gestion des ressources humaines, 8^{ème} édition, Vuibert, Paris, 2003-2004, P 460

³ Jean Marie PERETTI, Gestion des ressources humaines, op.cit, p 435.

Enfin, grâce aux efforts réalisés par les entreprises en matière de sécurité on peut aujourd'hui mettre en avant la réduction des accidents du travail.

7. Les organismes intervenant dans l'amélioration des conditions de travail :

Pour améliorer les conditions de travail dans une entreprise on trouve plusieurs organismes qui interviennent et parmi eux :

7.1. Le comité d'entreprise :

Le comité d'entreprise est une institution représentative du personnel mise en place en 1945 et rendue obligatoire dans toutes les entreprises de plus de 50 salariés (dans le cas où l'effectif est inférieur à 50, les attributions du comité d'entreprise sont exercées par les délégués du personnel). Le comité d'entreprise intervient dans la mise en place d'œuvres sociales et culturelles dans l'entreprise. Il participe également à la gestion de son activité économique, dans les conditions décrétées par le conseil d'état. Mais quel que soit le champ d'action sur lequel il intervient, son but est toujours d'agir au profit des salariés et de leur famille, ainsi que des anciens salariés. Le comité d'entreprise rédige chaque année un document appelé « bilan social » l'élaboration de ce dernier sert de base à l'exercice des prérogatives du comité d'entreprise en matière d'emploi, d'amélioration des conditions de travail et de formation professionnelle. Ce document est également un moyen très utile d'information des salariés sur l'état des conditions de travail de l'entreprise.¹

L'objet du comité d'entreprise est défini comme étant d'assurer une expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts. Lors de la création de la loi de 1945, l'accent était mis sur la

¹ Claude BERGHMANS et BAYAD Mohamed, Regards croisés sur la gestion du stress professionnel, édition L'Harmattan, Paris, 2014, P47.

fonction de concertation. Le comité a été conçu, à l'origine, comme une structure de l'entreprise, ce qui justifie que l'employeur y siège comme président, membre d'une assemblée délibérante. Il est aujourd'hui davantage un moyen pour la collectivité de travail de se manifester face au chef d'entreprise.

La compétence du comité porte sur les questions intéressantes l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise et, notamment, sur les mesures de nature à affecter le volume ou la structure des effectifs, la durée du travail ou les conditions d'emploi et de travail du personnel. Le comité d'entreprise doit être en particulier consulté sur :

- a) La politique de recherche menée dans l'entreprise ;
- b) Introduction de nouvelles technologies ;
- Les modifications de l'organisation économique ou juridique de l'entreprise et donc les opérations financières et juridiques qui affectent la possession et la structure de la capitale.

7.2. Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail :

C'est une instance représentative du personnel qui réunit l'employeur, le médecin du travail, les organismes publics de prévention extérieurs à l'entreprise et les délégués représentant les salariés afin de discuter sur des thèmes relatifs à la santé des salariés, à la sécurité et aux conditions de travail.¹

« Sa création est obligatoire dans les entreprises de moins de 50 salariés, il est présidé par le chef d'établissement, il est composé de représentants du personnel désignés par le comité d'entreprise assistés du

¹ Claude BERGHMANS et BAYAD Mohamed, op.cit., P 45.

*délègues du personnel, ce comité se réunit au moins une fois par trimestre et immédiatement après tout accident ».*¹

Le comité contribue à la protection de la santé, à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail des salariés travaillant dans l'établissement (y compris les travailleurs temporaire et les salariés d'entreprise extérieure).

Les responsabilités du comité sont désignées pour deux ans et ils ont comme mission de :

- Contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés de l'établissement et des travailleurs, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail ;
- Contribuer à la promotion de la prévention des risques professionnels ;
- Procéder à des inspections régulières des lieux de travail, effectuer des enquêtes en matière d'accident de travail ou de maladies professionnelles ;
- Consulter les modifications des conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail et notamment avant toute transformation des postes liée à l'introduction des nouvelles technologies ;
- Procéder à l'analyse des risques professionnels et des conditions de travail.

Le C.H.S.C.T. dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (formation pendant 5 jours au max, recours à son expert en cas de risques graves...).

¹ Jean Marie PERETTIE, Ressource Humaine et gestion des personnes, 5^{ème} édition, Vuibert, P 193.

7.3. Le médecin du travail :

Les services de santé au travail ont un rôle uniquement préventif. Les médecins du travail, qui en font partie, ont reçu une formation spécifique afin d'être en mesure d'appréhender le monde du travail et de l'entreprise. Tous les établissements, quelle que soit leur nature (commerciale, industrielle et agricole, les associations, les professions libérales, les offices publics et ministériels) et quels que soient leurs effectifs, doivent mettre en place un service de médecine de travail qui sera autonome ou interentreprises en fonction de l'effectifs.¹

Le médecin du travail est indépendant et est soumis au secret professionnel, médical et industriel. Il agit dans l'intérêt de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il est le conseiller de l'employeur, des travailleurs et des représentants du personnel en matière d'hygiène, de sécurité et de condition du travail.

Le médecin du travail doit consacrer 150 demi-journées par an à cette activité. Il peut être assisté dans cette activité par des intervenants en Prévention des Risques Professionnels : ergonomes assistants de prévention pour la métrologie, psychologues du travail, toxicologues, etc.²

8. Les risques liés à la santé psychologique :

La pénibilité psychologique du travail est encore plus difficile à mesurer que sa pénibilité physique. Les enquêtes sur les conditions de travail fournissent cependant quelque donnée quantifiée. Selon Michel Cézard et Sylvie Hamon-Cholet (1998), « *beaucoup de facteurs de pénibilité mentale en*

¹ <http://www.cram-alsace-moselle.fr/prevent/generel/orgprv.htm>. 13/4/2016. 15:25.

² Massika LANANE, op.cit., P 71-73.

augmenté entre 1991 et 1998. Des facteurs de charge mentale dépendent de la fonction qu'exercent les salariés. »¹

Parmi ces facteurs de pénibilité mentale au travail on cite le stress, la fatigue, l'harcèlement morale...etc.

8.1. Le stress au travail :

Le stress au travail est défini comme des réactions physique et émotive nocive qui se déclenche lorsque les exigences de l'emploi ne correspondent pas aux capacités, aux ressources et aux besoins du travail. C'est une réalité qui est reconnue partout dans le monde comme un grave problème pour la santé des organisations. Les travailleurs stressés sont aussi plus susceptibles d'être en mauvaise santé, peu motivés, moins productifs, et moins prudents au travail.²

Le terme de stress a été introduit pour la première fois par Hans Selye, il l'a défini comme «*une réponse non spécifique de l'organisme face à une demande*». ³ Il survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui imposent son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

Le stress apparaît comme la cause d'une gamme variée de résultats négatifs sur la santé qui ne touchent pas seulement l'individu, mais aussi l'entreprise et la société en général. Le stress et les risques psychosociaux jouent également un rôle important dans la dégradation de l'image de l'organisation.⁴

¹ Michel GOLLAC et VOLKOFF serge, op.cit. p32.

² Jungwee PARK, Stress au travail et rendement, édition Perspective, Canada, 2007, P5.

³ Dossier de la Revue REBONDIR sur le stress au travail, janvier 2001 in les conditions de travail : le stress dans les organisations, 2007-2008, p2.

⁴ Claude BERGHMANS et BAYAD Mohamed, op.cit. P 31.

8.2. La fatigue au travail :

Les conditions de travail d'une entreprise (longues d'heurs de travail irrégulières, travail de nuit, trajets aller-retour) peuvent beaucoup contribuer à la fatigue. Ce dernier se définit comme un état biologique qui est susceptible d'affecter tout individu quel que soit son niveau de compétence, de connaissance, ou de formation.¹

La fatigue agit d'autant plus sur le rendement que le travail est répétitif, Routinier ou exige une attention soutenue. Le problème se complique lorsque le travailleur n'a aucun contrôle ou pouvoir de décision quant à son travail ou aux périodes de repos. Au regard d'une diminution du rendement de cette nature, il est raisonnable de penser que, lorsqu'une partie importante du personnel est fatigué, la productivité risque d'en pâtir.²

La fatigue constitue un grave danger, elle peut engendrer les problèmes suivants :

- Le travailleur perd de sa concentration et commet plus d'erreur.
- Il accomplit moins bien des tâches secondaires et il est moins capable de prendre des décisions capitales.
- Il s'absente plus souvent à force d'effectuer trop d'heurs supplémentaires.
- Le personnel confirmé quitte l'entreprise et l'équipe de direction est de plus en plus stressée.
- L'entreprise perd le contrôle des heures travaillées par les sous-traitants.

¹ Directive sur la fatigue, organisation maritime internationale, 2002, p76.

² Organisation internationale du travail, L'évolution de l'emploi, du temps de travail et de la formation dans les industries extractives, 1^{er} édition bureau internationale de travail, Genève 2002, P36-37.

- Le travailleur souffre de problème et de trouble de sommeil.
- Il ne parvient pas à trouver un équilibre entre ses responsabilités professionnel et familiales.

8.3. Le harcèlement moral :

Les définitions du harcèlement moral ont mis principalement en évidence tantôt le caractère répétitif des agissements, tantôt la gravité, l'intensité et les conséquences des actes. Leyman définit le harcèlement moral comme l'enchaînement, sur une assez longue période, de propos et d'agissement hostiles exprimés ou manifesté par une plusieurs personne envers une tierce personne.¹

Le harcèlement moral au travail est appréhendé à travers l'éclairage de la psycho dynamique du travail. Il se manifeste notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique d'un travailleur, lors de l'exécution de son travail.²

¹ Nathalie DELBBE, KARNAS Guy, Christian VANDENBERGH, Bien être au travail et transformation des organisations, Presses universitaire de Louvain, Belgique, 2003, p39.

² Réglementation sur le bien-être au travail, édition des CCI de Wallonie s. a, Belgique, 2005, p26.

I. Le rendement des salariés :

La décision que prennent les personnes par rapport à leur travail est intimement liée à leur niveau de satisfaction professionnelle. Elle concerne le rendement qui est la décision de fournir un travail de qualité et un rendement élevé.

L'appréciation du rendement est une activité de gestion des ressources humaines qui permet de prendre du recul et de créer un temps d'arrêt privilégié pour regarder l'évolution de l'employé ainsi que celle du gestionnaire en fonction de l'environnement, du contexte et de la culture de l'organisation. Ce moment donne l'occasion de souligner les points positifs tout en abordant également les éléments qui nécessitent une amélioration. L'employé souhaitera obtenir une reconnaissance de ses compétences et de ses efforts de même qu'une oreille attentive à ses idées.¹

Le rendement 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 passé (attente, nettoyage, entretien) ne s'accroissent pas trop ; soit par négligence, soit pour augmenter les primes du rendement en diminuant le temps passé réel servant de base à leur calcul.²

La gestion du rendement améliore réellement la productivité et le profit. Beaucoup d'organisations ne comprennent pas le processus et le ramènent souvent à une simple formalité administrative qui n'a que peu de valeur.

L'importance des réseaux clientélistes et des relations personnelles se traduit par la difficulté à instaurer un système de sanction efficace. Pour faire face à l'indiscipline et assurer le rendement, la direction opte pour un système de rémunération informelle, dit « sursalaire ».

¹ Jean-François DUMAIS, Guide de gestion des ressources humaines, édition TECHNO Compétences, Canada, 2003, P 75.

² G. MAURY, MULL.C, Economie et organisation de l'entreprise, édition Foucher, P 300.

Le responsable d'atelier propose chaque mois à la direction un sursalaire à des ouvriers dont on estime qu'ils fournissent un haut rendement dans le travail. Ce sursalaire peut aller jusqu'à atteindre la moitié ou le menton du salaire lui-même. Les chefs d'atelier, les chefs d'équipes, qui semblent le plus bénéficier du système sursalaire, évoquent ils en majorité le rendement, et non le diplôme, l'expérience ou l'ancienneté pour justifier leur avancement ou promotion.¹

Le critère du rendement, dans une entreprise de cette dimension confrontée aux obstacles des réseaux et des pressions clientélistes deviennent de ce fait essentiel pour assurer les viabilités la reproduction de l'unité de production elle-même.

Evaluer le rendement, c'est analyser la performance du personnel en misant sur le maintien de la satisfaction au travail tout en favorisant la progression professionnelle et personnelle. Avant tout, le gestionnaire et l'employé doivent s'entendre sur les normes de rendement et les critères d'appréciation. Ces derniers sont définis de façon claire et réaliste dans la première phase du processus d'évaluation afin de pouvoir obtenir une appréciation fidèle.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.

Améliorer et maintenir un haut niveau de rendement est l'un des plus grand défis pour les organisations. Puisque le rendement des employés dépend de plusieurs facteurs différents, il est crucial de communiquer avec les employés et aussi de s'assurer qu'un retour d'information se produit des deux cotés. Cela vous permettra d'être au courant de leurs besoins, motivations et satisfaction, qui peuvent être changeant.

¹ R. CABANES, J. COPANS, M. SELIM, Salariés et entreprises dans les pays du sud, édition Karthala-Orstom, Paris, P139.

² Jean-François DUMAIS, op.cit, P75.

II. Les éléments du rendement :

1. La motivation :

La motivation représente les forces qui agissent sur une personne ou au sein de celle-ci pour l'amener à ce comportement d'une façon précise, orienté vers un but. Comme les mobiles des salariés influent sur leur productivité, l'une des tâches de la direction est de canaliser efficacement la motivation des intéressés vers la réalisation des objectifs de l'organisation.¹

Le thème de la motivation des employés s'inscrit dans la gestion des ressources humaines, et que la gestion des ressources humaines ne peut se concevoir sans la situer dans son environnement qui détermine d'ailleurs la motivation, tout employé est motivé par un climat organisationnel et le problème central consiste alors à identifier des facteurs environnementaux susceptibles de relancer et de soutenir l'effort individuel.²

C'est aussi un facteur psychologique prédisposant l'individu à accomplir certaines actions ou à tendre vers certains buts, ce qui renvoie à une théorie naïve des besoins.

La motivation dépend des situations dans lesquelles se trouvent les individus et de la façon dont leurs réactions à celle-ci répondent à leurs besoins. Elle est le moteur qui amène les individus à faire des efforts.

On distingue deux types de motivation : intrinsèque et extrinsèque

La motivation intrinsèque est liée au moteur personnel de la personne, à ce qui la pousse de l'intérieur à se tourner vers telle ou telle activité. Elle relève de l'individu, de son histoire, de sa personnalité et de son fonctionnement elle est

¹ R. CABANES, J. COPANS, M. SELIM, Salariés et entreprises dans les pays du sud, édition Karthala-Orstom, Paris, P166.

² Etienne SERUPIA SEMUHOZA, théories de la motivation au travail, édition Harmattan, Paris, 2009, P12.

façonnée par les situations communes et particulières qu'il à rencontrées au cours de son existence.

La motivation extrinsèque relève des incitations extérieures qui peuvent amener l'individu à ce motivé pour obtenir un élément extérieur au travail lui-même : une prime une promotion, une marque de reconnaissance individuelle ou sociale.

Ces théories considèrent que des besoins, le plus souvent innés, sont les moteurs essentiels des comportements. La théorie de Maslow est la plus connue. Cet auteur reconnaît l'existence de cinq catégories de besoins organisés selon une structure hiérarchique. Un besoin ne sera ressenti que si le besoin de niveau inférieur est satisfait. On trouve au niveau le plus bas de la hiérarchie les besoins physiologiques, puis au dessus les besoins de sécurité, d'appartenance, d'estime, et de réalisation de soi. Dans la logique de cette théorie, on considérera que tant que les besoins physiologiques élémentaires ne sont pas satisfaits, l'individu ne sera pas motivé par les besoins de niveau supérieur.¹

Plusieurs idées sur le concept même de motivation font l'objet de controverses et plusieurs théories tentent d'expliquer divers aspect du phénomène.

1.1. Les théories de la motivation :

A. La théorie de F. Taylor : le travail à la chaîne (O.S.T)

F.W. Taylor, s'interroge sur la motivation des travailleurs : Pourquoi n'ont-ils pas envie de produire toujours plus ? Il déduira trois causes :

- Les ouvriers pensent qu'une augmentation de la production induira le chômage pour certains d'entre eux ;
- La majoration des salaires n'est pas proportionnelle à la production ;

¹ Claude LOUCHE, op.cit. P 109.

- Les méthodes de travail empiriques provoquent le gaspillage de l'énergie des ouvriers Taylor innova dans une conception unidimensionnelle de l'homme et renonça à l'idée de motiver par la contrainte.¹

C'est l'utilisation maximale de l'outillage, la spécialisation stricte et la suppression des gestes inutiles. L'école classique conçoit donc le travail découpé en unités élémentaires au sein de poste de travail, c'est le travail à la chaîne. Il s'agit de trouver le bon poste pour la bonne personne.

B. Les relations humaines : Elton Mayo :

Le principal initiateur de ce mouvement reste Elton Mayo (1888-1949) notamment après son expérience à la Western Electric à Chicago (entre 1927 et 1932) en collaboration avec ses assistants de la Harvard Business Schools.

Elton Mayo constate, suite à son expérience à la Western Electric (1924), que la quantité du travail réalisé dépend moins des capacités physiques ou de l'environnement immédiat du poste de travail que de la cohésion du groupe, de sa motivation et du style de commandement mis en œuvre.

Les conclusions de Mayo consistaient à lier le rendement de l'ouvrier non plus aux conditions de travail mais surtout au changement dans les relations sociales entre la direction et le personnel (les ouvrières dans le cas de l'expérience de Hawthorne).²

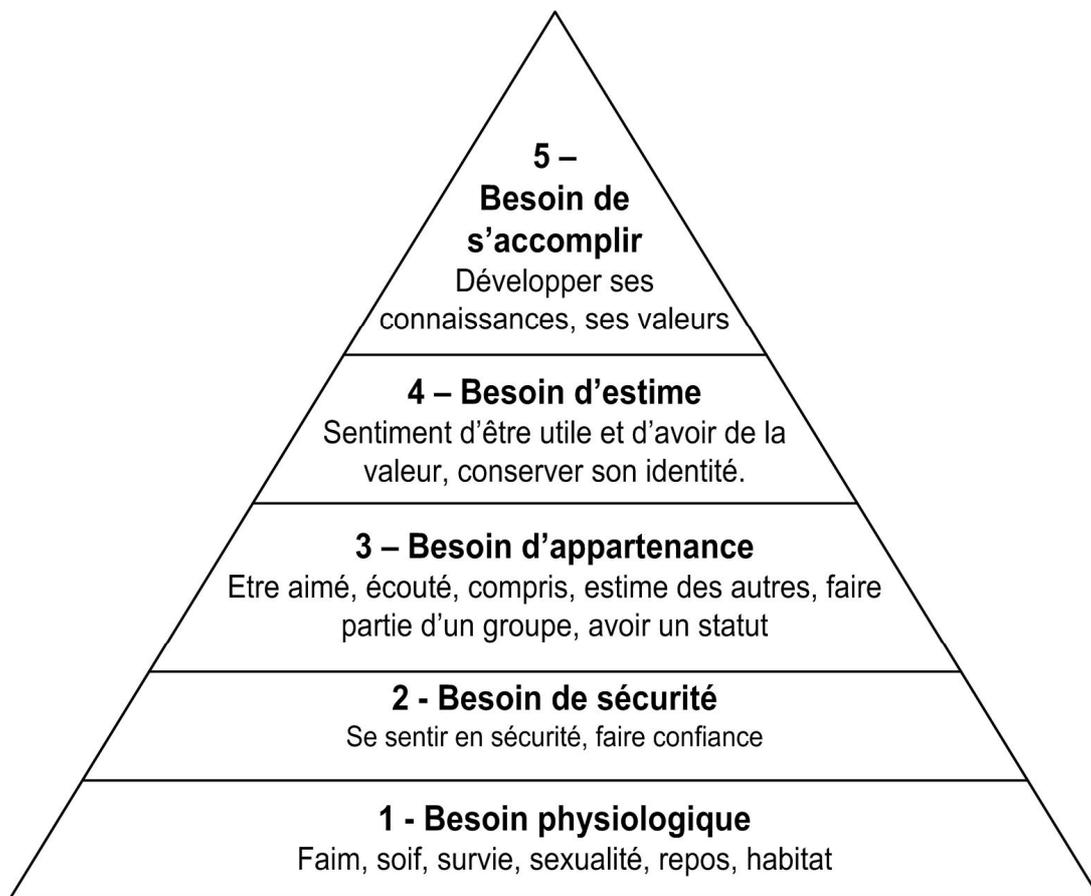
C. La théorie des besoins Maslow. A :

La théorie des besoins d'Abraham Maslow est une des plus célèbres. Elle propose une conception systématique des besoins de l'homme au travail et hiérarchise différents niveaux selon une pyramide. Maslow pense que les conduites humaines sont dictées par la satisfaction des besoins.

¹ Claude LEVY-LEBOYER, La motivation dans l'entreprise, éditions d'organisation, Paris, 1998, P 78.

² Collection C'est facile, Economie de l'entreprise, édition Lasary, 2001, P 28.

Pour Maslow une théorie de motivation humaine doit considérer avant tout une hiérarchie des besoins qui compte 5 niveaux :



La hiérarchie des besoins selon la pyramide de Maslow

1. **Besoins physiologiques**, correspondant tous à des manques de l’organisme (alimentation...) ils sont trop nombreux pour être énumérés selon leurs objets spécifiques.
2. **Besoins de sécurité**, recherche d’un environnement sain, stable, ordonné prédictible, excluant les dangers et changements.
3. **Besoins d’appartenance et d’amour** concernant le partenaire, les amis, la communauté ethnique ou culturelle, tendance grégaire ou groupale, ou centré sur la famille.
4. **Besoins d’estime du soi** et par les autres : recherche de la réussite du statut. L’attribut « mérité » est nécessaire pour que l’estime soit vraiment satisfaite.

5. **Réalisation du soi**, de ses capacités individuelles, de ses idées et idéaux. ¹

L'homme cherche d'abord à satisfaire les besoins fondamentaux pour s'élever ensuite. Toutefois les besoins du premier niveau sont absolus, la réalisation de soi n'est pas possible si en premier lieu les besoins physiologiques ne sont pas satisfaites.

D. L'enrichissement du travail : Herzberg

La théorie de Herzberg confirme les constats de Maslow sur la fragilité de l'hypothèse taylorienne relative à la motivation par des stimulants uniquement économiques. La théorie des deux facteurs a connu un succès rapide et sans précédent auprès des dirigeants d'entreprise. La théorie a aboutie à une application pratique : l'enrichissement des tâches. Puisque les facteurs motivations ont une incidence sur la satisfaction, il devient possible de créer des conditions permettant de développer ou de favoriser la motivation des individus au travail. L'enrichissement des tâches consiste à modifier la nature du travail pour permettre à l'individu de se réaliser. ²

Il distingue deux sortes de besoins : ceux qui sont propres à tous les êtres vivants et ceux qui sont particuliers à l'homme. Selon lui, le besoin de se réaliser est le seul facteur de motivation ; pour satisfaire ce besoin, l'homme ne se lasse pas d'en faire le plus possible, non seulement pour l'atteindre mais aussi pour dépasser l'objectif qu'il s'est fixé. il oppose les sources véritables de la motivation à la simple satisfaction, modèle appelé bi-factoriel. ³

¹ Robert Francès, motivation et efficience au travail, édition Mardaga, 1995, P46.

² Michel FOUURIAT, Sociologie des organisations : la pratique du raisonnement, 2^{ème} édition Pearson éducation France, Paris 2007, P137.

³ Ibid, P138.

Pour motiver les gens à s'appliquer vraiment, Herzberg propose de leur donner un travail qui leur permette de se réaliser, qui offre donc la possibilité de faire une expérience enrichissante et qui comporte une certaine autonomie et des responsabilités.

E. La théorie ESC de C.P.Alderfer :

Clayton. P. Alderfer prend pour point de départ la théorie de Maslow, mais distingue quant à lui trois types de besoins :

- Besoin d'Existence et de conservation
- Besoin de Sociabilité
- Besoin de Croissance et d'épanouissement

Alderfer a nommé son modèle d'après les initiales des catégories définies : ESC (existence, sociabilité, croissance). Outre ce classement de besoins en trois catégories, il formule trois hypothèses supplémentaires :

- Moins le besoin de sociabilité est satisfait, plus le besoin de conservation est fort.
- Moins le besoin d'épanouissement est satisfait, plus le besoin de conservation est satisfait, plus le besoin de sociabilité est fort.

Le besoin d'épanouissement est plus fort lorsque ce même besoin, ainsi que le besoin de sociabilité sont satisfaits. Le degré d'un besoin influe sur l'intensité des autres besoins.¹

¹ Susanne MENZI et ZÜGER Rita-Maria, connaissance de soi en tant que responsable hiérarchique-compétence de base en leadership, 1^{ère} édition, compendio Bildungsmedien, 2001, p2.

F. La théorie des besoins de McClelland :

Pour cette théorie quatre besoins sont importants ce sont :

1. **Le besoin de réussite ou besoin d'accomplissement.** Il correspond à la recherche du dépassement par des réalisations de plus en plus parfaites. La satisfaction de ce besoin d'accomplissement nécessite des rétroactions sous forme d'évaluation qui donnent la reconnaissance.
2. **Le besoin d'affiliation.** Il traduit le désir d'être intégré, accepté dans un groupe.
3. **Le besoin de pouvoir.** Il correspond à la capacité d'influencer les autres en les persuadant voire en les contraignant ; c'est le désir de diriger et contrôler.
4. **Le besoin d'autonomie.** Il traduit la recherche de la maîtrise de son rythme de travail voire de sa façon de répondre aux objectifs du poste.

Comme les précédentes théories, celle de McClelland repose sur une typologie des besoins, mais elle ne porte que sur les besoins classés par Maslow comme besoins supérieurs.¹

G. La théorie des attentes (Vroom) :

Une des théories de la motivation qui a reçu beaucoup d'appuis est la théorie des attentes, élaborée par Vroom(1964) et ses collaborateurs. Selon cette théorie, la motivation au travail est déterminée par 3 facteurs :

L'estimation de l'employé quant à la probabilité que ses efforts influent sur son rendement.

L'estimation qu'il fait que ses efforts entraîneront une rétribution.

¹ Michel FOU DRIAT, op.cit, p 139.

L'attrait que présente pour lui cette rétribution. Ces facteurs sont désignés sous les noms suivants : l'attente, l'utilité et la valence. En d'autres mots, si une personne désire fortement quelque chose et que la façon de l'obtenir est claire et à sa portée, elle prendra les moyens pour obtenir ce qu'elle veut.¹

2. La satisfaction :

La satisfaction au travail est un concept central en gestion des ressources humaines. Malgré cela les relations trouvées entre ce concept et d'autres variables du champ restent encore parfois incertaines voire même contradictoires dans certaines cas.

« La satisfaction survient lorsque l'individu réalise ses attentes que celles-ci soit conscientes ou inconscientes. Elle apparaît donc dans un second temps, après que l'individu à accompli quelque chose et reçu une récompense pour cette action. Si une personne est satisfaite par ce qu'elle obtient de son travail, il y a des chances qu'elle continu à faire ce qu'il faut pour obtenir les satisfactions qu'elle recherche. »²

Plusieurs définitions sont mises de l'avant pour expliquer et définir le concept de satisfaction. Certaines définitions font référence à la satisfaction envers une situation de travail et travail font référence au niveau de satisfaction du travailleur face à son emploi.

La satisfaction au travail mène directement à une productivité effective. C'est l'addition d'attitude nombreuse envers des aspects variés de l'emploi et représente une attitude générale. Des recherches ont toutefois montré l'existence d'un lien entre la satisfaction générale au travail du personnel et la productivité de l'entreprise.³ C'est-à-dire les organisations dont les salariés sont

¹ Jean-joseph MOISSET et autres, La gestion des ressources humaine pour la réussite scolaire, p 224.

² Frédérique Alexandre-Bailly et autres, comportements humains et management, 4^{em} édition Pearson, France, 2013, P149.

³ Don HELLRIEGEL, SLOCUM John (W), OP.CIT, P 74.

satisfaites tendent à être plus productives que celles dont les salariées sont mécontentes.

Selon Herzberg et de nombreux psychologues qui l'ont succédé, la satisfaction au travail ne dépend pas de facteurs extrinsèques comme le salaire, les relations avec le supérieur ou les collègues ou l'organisation, etc., mais aussi de facteurs intrinsèques comme la nature des tâches, les possibilités qu'elles offrent d'utiliser et de parfaire ses capacités de tout ordre y compris le sens des responsabilités, les marques de reconnaissances, les possibilités de promotion, etc.

2.1. Les déterminants de la satisfaction au travail :¹

Malgré ces quelques efforts théoriques, les recherches sur la satisfaction ont été largement théoriques. Elles se sont contentées de rechercher des liens empiriques entre la satisfaction et différents résultats de travail.

Les concepts qui ont été classiquement associés à la satisfaction sont : la performance au travail, le turnover (quitter son emploi), l'absentéisme, l'engagement dans l'organisation, l'engagement dans le travail.

A. La performance au travail :

Une des croyances les plus partagées chez les psychologues est celle qui consiste à voir un lien entre la satisfaction et la performance au travail. En fait cette idée très répandue pose quelques problèmes.

Premièrement, il existe autant de recherches qui montrent que la satisfaction prédit la performance que de recherches qui montrent l'absence de lien. Étant donné le grand nombre d'études sur ce domaine, la méta-analyse est l'outil idéal pour tirer des conclusions fiables de ce genre de recherches. Or, elles montrent que le lien entre les deux concepts est très faible.

¹ http://www.choixdecariere.com/pdf/6573/Modeles_satisfaction_au_travail.pdf.26/04/2016 , 11:25.

Mais le problème principal de ces travaux est qu'ils sont principalement de nature corrélational ce qui exclu l'étude d'un lien de causalité entre les deux variables. Les rares études qui utilisent la méthodologie adéquate (la méthode expérimentale) pour tester ce lien montrent que c'est la performance qui prédit la satisfaction (Jacobs, Solomon, 1977). Ces auteurs montrent que plus la performance est forte plus elle génère de la satisfaction mais seulement si la performance est reliée à une augmentation de la rémunération. Autrement dit lorsque ma performance est liée à ma rémunération (paye à la pièce), alors j'infère de la satisfaction de l'augmentation de ma performance.

B. L'absentéisme :

Un employé peut être absent pour une multitude de raisons, c'est certainement pour cela que les méta-analyses effectuées n'ont jamais révélé de lien forts (Hackett, 1989) ou pas de liens du tout (Leigh, 1991) entre insatisfaction et absentéisme. Une des raisons de cette absence de lien entre Insatisfaction et absentéisme est que c'est l'absence qui cause l'insatisfaction plutôt que le contraire (Tharenou, 1993) : si un employé est souvent absent, il va recevoir de mauvaises évaluations, des avertissements et des pressions de la part de ses pairs. Ces facteurs peuvent l'entraîner à être de plus en plus souvent absent et de fait insatisfait.

A l'inverse, la satisfaction contribue à diminuer l'absentéisme. Yates et Jones, 1998 ont montré une diminution de l'absentéisme après avoir proposé à des salariés des motifs de satisfaction.

Même si la satisfaction agit sur l'absentéisme, l'absentéisme est davantage influencé par d'autres facteurs comme par exemple l'existence de normes informelles de groupes. Ainsi, si l'entreprise paye jusqu'à 10 jours d'absence dans l'année, il n'est pas impossible qu'un groupe de travail crée une norme de 6 jours d'absence dans l'année. Mathieu & Kohler (1990) ont mis en évidence ce genre de norme en étudiant le taux d'absentéisme de personnes avant et après leur intégration dans un groupe de travail dont les membres avaient l'habitude

d'être souvent absent : parmi les personnes ayant des absences faibles initialement, tous, après avoir intégré le groupe, ont augmenté leurs absences.

C. Le turnover

Quand on parle de turnover il faut en distinguer deux sortes : le turnover volontaire (j'ai l'intention de quitter ce travail) et le turnover involontaire (je suis renvoyé). De manière générale, la satisfaction s'est toujours révélé un bon prédicateur du turnover volontaire (méta-analyses de Tett et Meyer, 1993).

Si la relation entre satisfaction et turnover est importante, la satisfaction n'est néanmoins pas le facteur le plus puissant agissant sur le turnover. Ce sont les conditions économiques qui sont les plus prédictives : même avec un niveau d'insatisfaction élevé, les gens ne quittent pas leur travail s'ils n'ont pas d'opportunités de le faire ailleurs ou si les conditions de travail (financières) ailleurs ne sont pas satisfaisantes (Carsten & Spector, 1987).

D. L'engagement dans l'organisation

L'Engagement Organisationnel est le degré de désir qu'un individu a de rester dans une organisation (entreprise) donnée. Elle est basée sur la force de l'implication et de l'identification de l'employé avec l'entreprise. On trouve des corrélations positives entre satisfaction et EO (Stumpf & Hartman, 1984). Cependant, là encore, on peut se demander si c'est la Satisfaction qui crée l'EO ou si c'est l'inverse. Les recherches (Ting, 1997) vont plutôt dans ce dernier sens : l'EO crée la satisfaction.

E. L'engagement dans le travail

Alors que l'EO correspond à l'implication des salariés dans l'entreprise, l'engagement dans le travail correspond à la force de l'identification de l'employé avec son travail (sa tâche de travail : le fait de faire de la mécanique pour un mécanicien). Là encore, les recherches révèlent des corrélations positive entre la satisfaction et l'Engagement dans le Travail, avec la satisfaction causant l'ET (Mathieu & Farr, 1991), ce qui signifie que si vous êtes très satisfait de

Votre travail vous augmenterez probablement votre intérêt pour votre travail, vous y consacrerez plus de temps, etc.

2.2. Les théories de la satisfaction au travail :

Locke utilise aussi le concept de besoins dans sa théorie des valeurs. Selon lui, les motivations de l'individu sont divisées en deux catégories, les besoins biologique sur lesquels l'individu n'a aucun contrôle et les valeurs, c'est à dire les désirs de l'individu. Locke soutien que la satisfaction au travail apparaît quand les besoins et les valeurs les plus importants pour l'individu sont satisfaits ou que l'individu a la perception qu'il est satisfait.

A. La satisfaction à l'égard de la rémunération (Lawler) :

Selon Lawler (1971), la satisfaction à l'égard du salaire est une attitude qui Découle de l'écart entre deux perceptions : 1) ce que les employés pensent qu'ils Devraient recevoir et 2) ce qu'ils pensent avoir reçu. La satisfaction à l'égard du salaire constitue un concept phare dans les milieux organisationnels parce qu'elle est liée à la présence au travail et à la rétention des employés. En effet, il a été démontré que la satisfaction à l'égard de la rémunération est un prédicateur important de l'absentéisme, de l'intention de quitter l'organisation, et des départs volontaires.¹

La satisfaction des gens est basée sur l'obtention des résultats de leurs efforts, l'importance de la récompense et l'atteinte des attentes. Lawler utilise des facteurs comme l'expérience, les connaissances, l'âge, l'éducation, la performance, l'effort, la formation et la loyauté à la compagnie afin de définir l'effort investi par l'individu dans son emploi. En analysant les facteurs, les attentes et la perception des résultats il peut déterminer si les gens sont satisfaits ou insatisfaits.

¹ Benoit LAMARCHE, L'effet des régimes de primes de rendement sur la satisfaction

à l'égard de la rémunération et le soutien perçu du supérieur immédiat: une question de justice organisationnelle, université du Québec à Montréal, october2012, p10.

B. La théorie de Büssing :

Un des modèles le plus validé est celui de Büssing (1992). Il suppose que la satisfaction ou l'insatisfaction naît de 4 variables :

1. La comparaison entre la situation de travail actuelle et les aspirations de la personne.
2. Le degré de contrôle perçu de la situation de travail.
3. Les changements de niveau d'aspiration des gens (affecté par le sentiment d'auto-efficacité).
4. Les stratégies de résolution des problèmes.

La combinaison de ces différentes variables peut produire différentes formes de satisfaction ou d'insatisfaction. Graphique ci-dessous. La satisfaction résignée et l'insatisfaction construite seraient les plus intéressantes d'un point de vue organisationnel. Cette dernière (insatisfaction construite) serait la plus intéressante pour l'entreprise car les individus qui en font preuve sont capables de dépenser beaucoup d'énergie. Par contre la satisfaction résignée est associée à une réduction de l'effort et une résistance au changement, il vaut donc mieux éviter qu'elle se développe dans l'entreprise.¹

C. La théorie de Herzberg :

En 1959, Herzberg et autre, publient leur théorie bidimensionnelle de la satisfaction au travail. Cette théorie avance que l'homme possède deux séries indépendantes de besoins dont la réalisation provoque des états psychologiques différents. La première série de besoins est relié à un ensemble de facteurs spécifiques permettra la réalisation de ces besoins. Ces facteurs représentent « l'hygiène de travail » et se rapportent à la gestion de l'entreprise, le salaire et les conditions de travail. Toutefois, l'instauration d'une « hygiène de travail » n'a pas pour effet de provoquer la satisfaction, mais conduit plutôt à un état psychologique de « non-satisfaction ».

¹http://www.choixdecARRIERE.com/pdf/6573/Modeles_satisfaction_au_travail.pdf,26/04/2016,11:30.

La deuxième série de besoins est associée à un système motivationnel supérieur qui est l'apanage de la nature humaine, la croissance psychologique. Différents aspects du travail satisfont ces besoins : l'accomplissement, la tâche, la responsabilité, et la promotion. Ces motivateurs comme les appels Herzberg provoquent la satisfaction, et leur absence conduit à un état psychologique de non-satisfaction.¹

D. Kurt Lewin et la dynamique de groupe :

Kurt Lewin dans sa théorie où il a associé une théorie de champ, le champ psychologique se rapporte à un espace de vie organisé au tour de la personne, de l'environnement, et d'une zone frontière où se marque l'incidence des variables non psychologiques, d'ont « La Psychologie écologique » à pour objet étudier des relations qu'elles entretiennent avec les autres variables, le champs de groupes réel ou expérimentalement constitué, fait voir comment fonctionne le système d'interdépendance entre les membres.

Le champ social, avec notamment des climats sociaux fournit les paramètres sociologiques, la recherche des déterminants du comportement individuelle a conduit LEWIN à la prise en compte de variable de groupe, constituées en objet d'analyse spécifique, puis à leur inscription dans le milieu sociale.

Lewin montre l'importance de la vie d'un groupe, des échanges interpersonnelle, des remises en cause collective qui peuvent finalement favoriser un changement des articles de groupes.²

Dynamique de groupe désigne un courant de recherche et d'intervention sur les petits groupes dans la lignée des travaux de Kurt Lewin (1959), pour que le groupe soit une totalité irréductible aux individus qui le composent. Ses

¹ Roch LAFLAMME, La vie dans les organisations, édition Presses de l'université de Québec, 1994, P 4.

² Raymond BOUDON et All, dictionnaire de sociologie, édition, Larousse, Paris, 2003, p134.

travaux ont trouvés des applications dans diverses techniques de recherche active¹.

2.3. Les facteurs personnels impliqués dans la satisfaction :²

L'âge, le sexe et l'ethnie entretiennent de fortes corrélations avec la satisfaction au travail. Cependant, une fois de plus ces données nous indiquent seulement qu'il existe un lien entre les concepts mais pas la raison pour laquelle il existe.

A. L'âge :

L'âge joue un rôle de premier plan dans la satisfaction au travail, par comparaison avec les autres variables sociodémographiques comme le sexe, la scolarité, le salaire et les origines ethniques. Malgré cette prépondérance, une certaine ambiguïté demeure quant à la nature exacte de la relation entre cette variable et la satisfaction au travail. On effectue des recherches qui ont porté sur l'influence de l'âge aboutissent à des résultats distincts selon une époque à laquelle le phénomène est étudié. L'étude réalisée avant les années 1960 conclut que la relation entre la satisfaction au travail et l'âge est curvilinéaire (en forme de U) : 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. Finalement les études les plus récentes sur le sujet confirment l'hypothèse de la relation curvilinéaire en forme de U. Il

¹ Mahe De BOISLANDELLE Henri, Dictionnaire de gestion, Vocabulaire, (concept et outils), édition, economica, Paris, 1998, p127.

² LISE Tremblay, Barrette, Etude sur la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs œuvrant dans un ministère québécois au Saguenay-Lac-ST-Jean, thèse pour l'obtention du diplôme de maîtrise en gestion des petites et moyennes organisations, université de Québec à Chicoutimi. PDF, 23/04/2016, 09:06.

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.¹

B. 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 de salaire. Ceci veut dire qu'en fait les femmes sont plus insatisfaites seulement parce que ce sont elles 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.²

C. L'ethnie :

La relation entre l'ethnie et la satisfaction est elle aussi dépendante d'autres variables, notamment de la discrimination raciale, lorsqu'il y a discrimination dans une organisation, les salariés de l'ethnie discriminée sont plus insatisfaits que les travailleurs de l'ethnie non discriminée.³

D. Le statut matrimonial :

Le statut matrimonial des travailleurs joue un rôle dans le niveau de satisfaction des travailleurs. Les gens célibataires tendent à être plus satisfaits au travail que les gens mariés ou en union de part de différence au niveau de la qualité des obligations de chacun. Cela revient à dire que les gens célibataires ont moins d'obligations que ceux qui sont en union. C'est ce bas niveau d'obligations qui les rendrait plus satisfaits au travail.

¹ L. Shimon DOLAN et autre, Psychologie de travail et comportement organisationnel, édition Gaëtan Morin, Canada, p105.

² Ibid. P109.

³ Ibidem, p110.

E. Le niveau de scolarité :

Il existe une relation inverse entre le niveau de scolarité et le niveau de satisfaction au travail des travailleurs. La majorité des auteurs s'accordent à dire qu'il existe une relation empirique entre le niveau de scolarité d'un travailleur et son niveau de satisfaction au travail. En effet, certaines études ont montré que les travailleurs moins scolarisés sont plus satisfaits que les travailleurs plus scolarisés. Cette relation s'explique par le fait que les travailleurs peu scolarisés qui se retrouvent dans des emplois où ils ont un syndicat pour veiller et améliorer les autres conditions qui augmenteront leur niveau de satisfaction.¹

¹ L. Shimon DOLAN et autre, op.cit, pp 111.112.

Présentation de l'organisme d'accueil :**I. PRESENTATION DE L'UNITE ALCOVEL / TEXALG****1. RAISONS SOCIALES :**

Le Complexe Industriel d'Akbou est une unité de l'Algérienne des textiles par abréviation TEXALG. SPA. Au capital de 5 000.000.000 DA.

Pour son fonctionnement, elle dispose des moyens de communication suivants :

- Téléphone : 03 lignes (213.034.34.73.19/213.034.34.69/70)
- Fax : 02 lignes (213.034.34.73.18/28)
- E-MAIL :
alco_vel@yahoo.fr, texalgspa_complexe_akbou@yahoo.fr

2. HISTORIQUE :

Initialement projet de la SONITEX puis après restructuration dépendant de la COTITEX Laghouat, le complexe a été réceptionné définitivement le 07 Novembre 1984.

Instituée en filiale, sous tutelle du Groupe TEXMACO, ALCOVEL a été créée le 25 Janvier 1998 et son capital qui était de 1.000.000 DA, a été augmenté à 1 500 000 DA en vertu de la résolution de l'AGEX n°03 du 08.12.1999, a été augmenté à 2 574 295 000 DA en vertu de la résolution de l'AGEX du 30/12/2007 et a été diminué à 350 000 000 DA en vertu de la résolution de l'AGEX du 28/02/2009.

Le Complexe industriel/ALCOVEL Akbou a été créé le 30/11/2011, son capital est détenu à 100% par l'Algérienne des Textiles par abréviation TEXALG SPA.

Trophées :

- ARAB TROPHY 1989
- XVII INTERNATIONAL TROPHY FOR QUALITY 1989

Certificats :

- ISO 9002/94 décerné par QMI Canada n°014054 du 08.11.2002
- ISO 9001/2000 décerné par QMI Canada n°014054 du 02.12.2003
- ISO 9001/2000 décerné par QMI Canada n°0023101 du 23.01.2007
- ISO 9001/2008 décerné par QMI Canada n°0046023 du 22.01.2010
- ISO 9001/2008 décerné par QMI Canada n°0067694 du 23.01.2013

3. SITUATION GEOGRAPHIQUE :

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

4. MOYENS :

4.1- INFRASTRUCTURES

- ☑ L'entreprise dispose d'un complexe intégré composé de trois (03) principaux départements de production, de deux laboratoires pour le contrôle de qualité et d'une station d'épuration des eaux.
- ☑ Les bâtiments sont érigés sur une surface totale de 158.400 m² dont 62.430 m² de surface couverte.

4.2- EQUIPEMENTS :

- ☑ Production :
 - Filature : 18.720 broches.
 - Tissage : 120 métiers à navettes.
: 40 métiers GUSKEN à ratières et 08 métiers JACQUARD
 - Finissage : ligne complète de traitement de velours, 14 jiggers (teinture tissus), 2 autoclaves (teinture filés), 3 rames d'apprêts et 01 sanforiseuse.
- ☑ Administration : Réseau (Serveur + micro-ordinateurs).
- ☑ Services généraux : transpalettes, chariots élévateurs 1,5 à 3 tonnes, véhicules utilitaires et légers.

4.3- ACTIVITES :

Les principaux produits fabriqués par l'entreprise sont les suivants :

- ☑ Les filés (coton cardé, peigné, acrylique et polyester).

- ☑ Les velours d'habillement coton (fines, moyennes et grosses côtes).
- ☑ Les velours d'habillement t coton lycra (fines côtes).
- ☑ Les velours d'ameublement (uni coton et acrylique, jacquard et mélange coton et acrylique).
- ☑ Toiles d'habillement.
- ☑ Supports vêtement professionnel.
- ☑ Draps de lits 01 place.
- ☑ Prestations (blanchiment et teinture de filés et tissus coton et acrylique, finition velours écrus, sanforisage).

5. CAPACITES DE PRODUCTION :

- ☑ Filature : 1.450 tonnes de filés de différents numéros métriques en deux équipes.
- ☑ Tissage : 2.200.000 ml en deux équipes.
- ☑ Finissage : 2.250.000 ml en une équipe.

6. EFFECTIFS : l'effectif global de l'entreprise arrêté au 31/03/2015

est de 407 agents dont 101 pré –emplois.

II. Analyse et interprétation des résultats :

Dans ce chapitre on va traiter les informations obtenu par le questionnaire qu'on a distribué aux personnels durant notre enquête au sein de l'entreprise ALCOVEL.

L'enquête à complété les premières sorties du terrain. On peut la considéré comme là période qui nous aides à confirmer ou infirmer nos hypothèses.

II.1. Vérification de la première hypothèse qui est « les conditions de travail au sein de l'entreprise ALCOVEL sont favorables » :

Tableau N° 1 : représentation des effectifs selon le sexe :

sexe	Effectif	Pourcentage
Masculin	60	75
Féminin	20	25
Totale	80	100

Source : enquête sur terrain.

Ce tableau montre que la majorité des enquêtés sont de sexe masculin avec un pourcentage de 75 %, tandis que le sexe féminin représente un pourcentage de 25 % de l'échantillon.

Cet écart entre les deux sexes, dû au fait que la nature de travail exige une force physique de la part de sexe masculin par contre le travail de sexe féminin de demande pas beaucoup d'effort qui est selon le dictionnaire français : « *le fait de mobilisé et de mettre en œuvre toutes ses forces et ressources en vue de vaincre une résistance* »¹. Cela s'explique dans la nature de travail effectué à

¹ <http://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/effort%20physique>, 13/5/2016, 23 :08.

ALCOVEL qui consiste l'entretien de l'ennoblissement des textiles, ce qui exige d'être toujours devant les machines, de plus des efforts physiques qui se définit comme « *la réalisation d'un exercice qui met en œuvre des ressources physiques, il est un paramètre important modifiant le fonctionnement de l'organisme* »². Le travail féminin ne demande pas beaucoup d'effort, il se résume au travail administratif.

Tableau N° 2 : répartition des effectifs selon l'âge :

âge	Effectif	Pourcentage
[20 à 30[27	33.75
[31 à 40[33	41.25
Plus de 40	20	25
Totale	80	100

Source : enquête sur terrain.

D'après les données du tableau ci-dessus on constate que, que la population enquêté varie entre [20 ans [Et [plus de 40 ans [qui sont répartie on 3 catégories.

La catégorie la plus faible est celle âgé de plus de 40 ans qui représente un pourcentage de 25% cela signifie que l'entreprise préfère s'appuyer sur des effectifs jeunes tel que la catégorie âgé de [20 à 30 ans [, elle représente un taux de 33.75% et même les adultes de [31 à 40 ans [qui représente un taux de 41.25% ils sont toujours considérer comme des forces vives au travail.

² <http://recuperationdusportif-sommeil.e-monsite.com/pages/qu-est-ce-qu-un-effort-physique.html>, 13/05/2016, 19 :34.

A partir de ces résultats nous avons pu constater que cette répartition d'âge peut être expliquée par la politique de la gestion du personnel propre à l'organisme.

Tableau N° 3 : présentation des enquêtés selon le niveau d'instruction :

Niveau d'instruction	Effectif	Pourcentage
Illettré	3	3.75
Primaire	4	5
Moyen	16	20
Secondaire	33	41.25
Universitaire	24	30
Totale	80	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau ci-dessus montre que la majorité des salariés de notre échantillon ont un niveau secondaire, ils représentent un effectif de 33 personnes avec un taux de 41.25% de l'échantillon. Suivi d'un niveau universitaire qui représentent un effectif de 24 personnes avec un pourcentage de 30%, en suite le niveau moyen de 16 effectif qui représente un pourcentage de 20%, en suite le niveau primaire avec seulement 4 personne et un pourcentage de 5%, et en fin 3 pour le niveau illettré avec 3.75%.

La présence importante de la catégorie « niveau secondaire », explique que ALCOVEL offre a ses employés des plans de formation très riche afin d'amélioré leur niveau d'études et dans le but de réunir le savoir et la qualification, que les entreprises cherchent pour leurs performances économique sur le marché cette performance économique comme le dit Philippe LORINIO « il s'agit de créés de la valeur pour des clients, c'est-à-dire de

répondre à des besoins, dans des conditions satisfaisantes de coût, de délais et de qualité. »

Tableau N°4 : présentation des enquêtés selon la Catégorie socioprofessionnelle :

Catégorie socioprofessionnelle	Effectif	Pourcentage
Cadre	25	31.25
Agent de maîtrise	26	32.5
Agent d'exécution	29	36.25
Totale	80	100

Source : enquête sur terrain.

Le tableau suivant montre que la catégorie la plus présentée est celle des agents d'exécution avec une fréquence de 29 et un taux de 36.25%, suivi par des agents de maîtrise avec une fréquence de 26 et un taux de 32.5% et enfin les cadres représentent 25 effectif avec un pourcentage de 31.25% de notre échantillon.

A partir de ces données collectées, on remarque que la majorité des travailleurs interrogés sont des agents d'exécution où nous avons pu déduire que la présence de machines dans l'entreprise ALCOVEL exige beaucoup de main d'œuvres, pour produire plus, contrairement pour les deux autres catégories qui sont les moins touchés puisqu'ils exercent un travail administratif loin des ateliers et des risques d'accidents.

Tableau N° 5 : présentation des enquêtés selon la situation familiale.

Situation familiale	Effectif	Pourcentage
Célibataire	33	41.25
Marié	47	58.75
Divorcé	/	00
Veuf (Ve)	/	00
Totale	80	100

Source : enquête sur terrain.

D'après les résultats de ce tableau on constate que la situation matrimoniale la plus élevée de notre échantillon d'étude est celle des mariés qui représente 47 personnes avec un pourcentage de 58.75 %, suivi de celle des célibataires qui est composé de 33 personnes soit 41.25 % de l'échantillon, par contre on remarque l'inexistence des veufs (Ve) et des divorcés dans notre échantillon d'étude.

Avec ses résultats, on déduit que la majorité des enquêtés sont des pères de famille et ont un sens de responsabilité. 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 l'entreprise avec leurs capacités physiques qui influent positivement le rythme de la productivité et la conduite du marché de travail.

Tableau N° 6 : présentation des effectifs selon leur statut :

Statut du salarié	Effectif	Pourcentage
CDI	52	65%
CDD	28	35%
Totale	80	100%

Source : enquête sur terrain.

Nous pouvons observer à travers ce tableau que 65% de notre population d'étude avec un effectif de 52 salariés sont de statut CDI ils ont un contrat à durée indéterminé, et 35% de nos enquêtés sont de statut CDD se sont les salariés qui travail avec des contrats à durée déterminé.

Cet écart entre le pourcentage des salariés titulaire « *CDI : c'est le contrat dont les parties n'ont pas convenu de la fin du rapport de travail. Dans ce cas, le rapport de travail prend fin lorsque l'une des parties le résilie* »³, et celui des salariés contractuel « *CDD : le contrat de travail précise la durée du rapport de travail* »⁴, peut être expliqué par la politique d'entreprise ALCOVEL qui consiste à former ses employés et les garder à fin d'inspirer leurs compétences et expériences de travail.

³ Christa MÜLER, Lucien GEHRIG et Thomas HIRT, Le droit en entreprise-compétence de base en gestion, 1^{ère} édition, Compendio Bildungsmedien, 2011, P 40.

⁴ Christa MÜLER, Lucien GEHRIG et Thomas HIRT, op.cit. P 40.

Tableau N°7 : présentation des enquêtés selon leur expérience professionnelle :

Expérience professionnelle	Effectif	Pourcentage
Moins d'un an	3	3.75
1 à 5 ans	33	41.25
6 à 10 ans	16	20
11 ans et plus	28	35
Totale	80	100

Source : enquête sur terrain.

Ce tableau ci-dessus montre que une partie des enquêtés qui ont une expérience qui varie entre [1 à 5 ans [représente un pourcentage de 41.25 %, et un pourcentage de 35% qui ont une expérience entre [11 ans et plus [et 20% pour les personnes qui ont une expérience entre [6 à 10 ans [et seulement un pourcentage de 3.75% pour ceux qui ont une expérience mois d'un an.

Le taux élevé de la catégorie d'ancienneté de [1 à 5ans [peut s'expliquer par la politique de recrutement adoptée par l'entreprise ALCOVEL d'Akbou, et le pourcentage de 35 % pour la catégorie d'ancienneté de 11 ans et plus, cela signifie que l'entreprise leur offre un milieu de travail convenable. Les salariés n'abandonnent pas leurs postes et ne quittent pas le travail avant la retraite.

Tableau N°8 : La corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et les conditions de travail :

Condition de Travail / Catégorie Socio-Professionnelle	Favorable		Défavorable		Totale	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	18	72%	7	28%	25	100%
Agent de maîtrise	14	53.84%	12	46.16%	26	100%
Agent d'exécution	21	72.42%	8	27.58%	29	100%
Totale	53	66.25%	27	33.75%	80	100%

Source : enquête sur terrain.

Ce tableau indique la corrélation entre les catégories socioprofessionnelle et les conditions de travail, on constate que 66.25% des enquêtés pensent que les conditions de travail sont favorables, dont 72.41 % sont des agents d'exécution, et que 33.75 % de notre échantillon réclame des conditions de travail défavorable, dont 46.16 % appartient des agents de maîtrise.

Nous pouvons déduire d'après l'avis des enquêtés sur les conditions de travail que l'entreprise ALCOVEL offre des bonnes conditions de travail qui sont selon **M.de MONTMOLIN** : « *les conditions de travail expriment tous ce qui caractérise une situation de travail qui freine l'activité des salariés* » pour ces salariés, ce qui motive les salariés à travailler et à produire plus, cela peut influencer positivement sur la vie professionnelle des salariés et leurs rendements au sein de cette entreprise.

Tableau N° 9 : La corrélation entre les conditions sécuritaires et les catégories socioprofessionnelles :

Condition Sécuritaire Catégorie Socio- Professionnelle	bonne		moyenne		mauvaise		Totale	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	14	56%	11	44	/	00%	25	100%
Agent de maîtrise	6	23.07%	16	61.54	4	15.39%	26	100%
Agent d'exécution	3	10.35%	20	68.97	6	20.68%	29	100%
Totale	23	28.75%	47	58.75	10	12.5%	80	100%

Source : enquête sur terrain.

Ce tableau ci-dessus montre que 58.75% des enquêtés affirment que les conditions sécuritaire sont moyennes, et que 28.75% disent que les conditions sécuritaire sont bonnes, dont 56 % sont des cadres, enfin, seulement 12.5 % des enquêtés disent quelles sont mauvaises.

On constate à partir du tableau ci-dessus que les conditions sécuritaires pour les trois catégories constituent une exigence, mais beaucoup plus elles sont nécessaire pour les travailleurs qui effectuent un travail d'exécution. Cela est en relation avec la nature de la tâche et les risques que comprend contrairement au cadre.

Tableau N°10 : Les catégories socioprofessionnelles et le temps de travail :

Temps de travail Catégorie Socio-Professionnelle	Temps plein		Temps partiel		Totale	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	10	40%	15	60%	25	100%
Agent de maîtrise	24	92.30%	2	7.70%	26	100%
Agent d'exécution	20	68.96%	9	31.04%	29	100%
Totale	54	67.5%	26	32.5%	80	100%

Source : enquête sur terrain.

On remarque dans le tableau ci-dessus que 67.5 % ont répondu que leur temps de travail est un temps plein dont la majorité sont des agents de maîtrise avec un pourcentage de 92.30 %, suivi par les agents d'exécution avec un pourcentage de 68.96 %, par contre, 32.5 % disent qu'ils effectuent un temps partiel dont la majorité sont des cadres avec un pourcentage de 60 %, suivi par les agents d'exécution 31.04 % et seulement 7.70 % pour les agents de maîtrise.

D'après les résultats obtenus, on déduit que les agents de maîtrise comme les informaticiens, les techniciens, les agents de sécurités et les chefs des services ont plus de responsabilité à cause de leurs postes occupés et la charge de travail qu'ils effectuent, l'utilisation et le contrôle des machines c'est pour cela ils travaillent à temps plein, contrairement au cadre qui travaillent à temps partielle parce que leurs postes de travaille ne les exigent pas à travailler longtemps.

Tableau N° 11 : corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et les inconvénients dans le lieu de travail

les inconvénients dans le lieu de travail catégorie socio-professionnelle	Saleté		humidité		Courants d'air		Odeurs désagréables		total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	2	16.66%	7	58.34%	3	25%	/	00%	12	100%
Agent de maîtrise	5	33.34	4	26.66%	4	26.66%	2	13.34%	15	100%
Agent d'exécution	11	42.30%	3	11.54%	4	15.39%	8	30.77%	26	100%
Total	18	33.96%	14	26.42%	11	20.75%	10	18.87%	53	100%

Source : enquête sur terrain.

Les données de ce tableau sur l'analyse des inconvénients sur le lieu de travail montrent que 33.96% évoquent le problème de saleté, Cela touche les agents d'exécutions et 33.34 des agents de maîtrises, En suite il y a le problème d'humidité qui touche 26.42 % des enquêtes, Parmi eux 58.34% sont des cadres, suivi de 26.66 % des agents de maîtrises et 11.54% pour les agents d'exécutions, et aussi on observe la présence de courants d'air avec un taux de 20.75% dont les deux catégories ont un pourcentage presque proche, 26.66% pour les agents de maîtrise et 25 % pour les cadres, enfin on déduit 18.87% des odeurs désagréables qui touche beaucoup plus les agents d'exécutions avec un taux de 30.77% , et pour les maîtrise 13.34% .

On remarque d'après ces données collectées, que les inconvénients tels que la saleté, les odeurs désagréables et le courant d'air, touchent la catégorie d'exécutant et des agents de maîtrise plus que les cadres a cause de leur travail

dans des ateliers ouvert, entouré des machines et des produits et les odeurs qu'elles dégage. Contrairement au cadres, qui travail dans des bureaux, on trouve qu'ils ne souffrent que de l'humidité. Donc, on constate que la majorité des inconvénients sont divers, due à la négligence et au manque des règles de sécurité et sont reliés aux facteurs d'hygiène dans le lieu de travail.

Tableau N°12 : les risques liés à la santé des ouvriers

Risque lié à la santé	Effectif	Pourcentage
Physiques	22	27.5%
Moraux	16	20%
Physiques et moraux	42	52.5%
Totale	80	100%

Source : enquête sur terrain.

Dans le tableau ci-dessus nous pouvons observer que la plus part des travailleurs avec un effectif de 42 personnes et un pourcentage de 52.5%, affirment que les risques liés à leurs santés au travail sont des risques moraux et physiques, ensuite, 27.5% de notre échantillon qui pense que leurs risques sont des risques physiques, et seulement 20% disent qu'ils ont des risques moraux.

D'après ces résultats obtenus, on constate que les salariés exécutants et les agents de maîtrise sont les plus touché par les risques physiques et moraux à cause de leur travail dans des ateliers avec près des machines et l'utilisation des produits et leurs tâches difficiles comme ils travaillent sous surveillances des dirigeants, en revanche, on trouve les cadres qui disent que les risques liés à leurs santés sont moraux en raison de leur travail qui a besoin des efforts intellectuels et les responsabilités qu'ils ont au sein de l'entreprise.

Tableau N° 13 : la température dans le lieu de travail

Température dans le lieu de travail	Effectif	pourcentage
Elevée	10	12.5%
Moyenne	63	78.75%
Baisse	7	8.75%
Totale	80	100%

Source : enquête sur terrain.

Ce tableau nous montre que 63 de nos enquêtés avec un pourcentage de 78.75% ont répondu que la température dans leur lieu de travail est moyenne, 10 parmi eux avec un taux de 12.5% disent qu'elle est élevée, et seulement 7 salariés avec une fréquence de 8.75% qui disent qu'elle est baisse.

On constate donc que l'entreprise ALCOVEL accorde à ses salariés une atmosphère approprié pour travailler, et que la température qui régner dans leur milieu de travail est ambiante ce qui aide à mieux travailler et une augmentation de production, et donc, la continuité de l'entreprise et son développement.

Tableau N° 14 : l'éclairage dans le lieu de travail

Eclairage dans le lieu de travail	effectif	pourcentage
Oui	56	70%
Non	24	30%
Totale	80	100%

Source : enquête sur terrain

Ce tableau montre le degré de l'éclairage dans l'entreprise ALCOVEL dont on trouve 56 employés présentés dans taux de 70% qui ont répondu que leur

lieu de travail est bien éclairé, et seulement 24 de nos enquêtés ont dit qu'il est mal éclairé avec un pourcentage de 30%.

On déduit des résultats suivants que la majorité de notre population d'étude trouvent leur lieu de travail bien éclairé, ce qui offre une bonne visibilité au salariés et leur facilite d'effectuer leurs tâches. Cela diminue les accidents de travail conduit à l'augmentation de la productivité comme le dit E. Mayo dans son expérience sur l'éclairage au sein de l'atelier de Hawthorne : « la productivité augmente avec l'amélioration de l'éclairage ».

Tableau N°15 : le bruit dans le lieu de travail

Bruit au travail	Effectif	Pourcentage
Oui	27	33.75%
Non	29	36.25%
En partie	24	30%
Totale	80	100%

Source : enquête sur terrain.

Ce tableau nous montre, un effectif de 29 salariés avec un pourcentage de 36.25% déclarent l'inexistence du bruit au travail, par contre, 27 salariés d'entre eux disent le contraire (l'existence du bruit), et 24 employés pour un pourcentage de 30% ont répondu que le bruit est en partie.

On remarque d'après ces résultats que le bruit dans l'entreprise Alcovel se diffère d'un poste de travail à un autre, il existe pour les agents d'exécution qui travaillent dans des ateliers avec un grand nombre de salariés et au tour des sons des machines, par contre les cadres qui travaillent dans des bureaux loin des ateliers et le nombre élevé des effectifs, dont il travaillent dans des bureaux séparés et fermés cela élimine l'existence du bruit selon eux.

Tableau N°16 : l'existence des inconvénients dans le lieu de travail

Inconvénients	Effectif	Pourcentage
Oui	53	66.25%
Non	27	33.75%
Totale	80	100%

Source : enquête sur terrain.

Dans l'analyse de ce tableau, on remarque que la plus part des salariés avec un taux de 66.25% déclarent que leur lieu de travail a des inconvénients, par contre 33.75% disent que leur lieu de travail ne provoque pas des inconvénients.

Nous pouvons expliquer la présence des inconvénients dans le lieu de travail par la nature des tâches exécutées, ces inconvénients touchent essentiellement les exécutants à cause de leurs travaux dans les ateliers de production et dont les tâches sont pénibles, entourés des produits et des machines, contrairement aux cadres qui travaillent dans un environnement propre.

III. Vérification de la deuxième hypothèse qui est « les conditions morales de travail existantes au sein de l'entreprise ALCOVEL influencent positivement sur le rendement des salariés ».

Tableau N°17 : Le stress au travail et la relation avec les supérieurs :

Stress Relation avec les supérieurs	Oui		Non		Totale	
	F	%	F	%	F	%
Bonne	8	44.44%	10	55.56%	18	100%
Moyenne	23	54.77%	19	45.23%	42	100%
Mauvaise	15	75%	5	25%	20	100%
Totale	46	57.5%	34	42.5%	80	100%

Source : enquête sur terrain.

D'après ce tableau on constate que 75 % des enquêtés disent qu'ils sont stressé dans leur travail à cause de la mauvaise relation avec leurs supérieurs, et 55.56% qu'ils ne sont pas stressé car ils ont une bonne relation avec leurs supérieure.

Les résultats statistiques indiquent que la relation entre les salariés et leurs supérieures est importantes dans l'exécution de leur travail, parce que les bonnes relations aide a diminué le stress au travail contrairement au mauvaise relations qui influence négativement sur le rendement des salariés.

Tableau N° 18 : L'opinion des ouvriers sur leurs congés :

Le congé au travail	Effectif	Pourcentage
Votre souhait	14	17.5%
L'exigence de l'entreprise	66	82.5%
Totale	80	100%

Source : enquête sur terrain.

A travers ce tableau on remarque que la période de congés des salariés est choisie selon l'exigence de l'entreprise soit une représentative de 82.5% avec un effectif de 66 personnes, par contre 17.5% disent qu'ils prennent le congé selon leur souhait ce taux appartient à un nombre de 14 salariés.

Nous pouvons constater, d'après ces résultats statistiques obtenus que la majorité des salariés de l'entreprise ALCOVEL plus précisément les agents d'exécution et les agents de maîtrise, prennent leur congé selon l'exigence de l'entreprise, cela pour éviter l'anarchie et prévenir de la dégradation de la production, par contre, un pourcentage de la catégorie des cadres déclarent qu'ils prennent leur congé selon leurs besoins personnels, puisque cette catégorie n'influence pas trop sur la productivité de cette entreprise.

Tableau N°19 : la corrélation entre la Catégorie Socioprofessionnelle et salaire mensuel des ouvriers :

Salaire	Salaire		Condition de travail		non réponse		Totale	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Catégorie Socio-Professionnelle								
Moins de 10.000 da	/	00%	2	100%	/	00%	2	100%
11.000 à 20.000 da	13	44.83%	10	34.49%	6	20.68%	29	100%
21.000 à 30.000 da	12	52.17%	7	30.43%	4	17.40%	23	100%
Plus de 31.000 da	14	53.84%	7	26.92%	5	19.24%	26	100%
Totale	39	48.75%	26	32.5%	15	18.75%	80	100%

Source : enquête sur terrain.

Nous pouvons observer d'après ce tableau ci-dessus que 39 personnes de notre population d'étude avec un pourcentage de 48.75% montrent que le moyen qui les motive le plus est le salaire, dont 53.84% sont les salariés qui ont un salaire plus de 31.000da, suivi par le taux de 52.17% pour les salariés dont leur salaire varie entre 21.000da et 30.000da, ensuite on trouve les salariés qui prennent un salaire qui varie entre 11.000da et 20.000da avec un taux de 44.83%, enfin, on trouve 00% pour les salariés les moins payés, par contre 35.5% de notre échantillon disent que les conditions de travail est le moyen le plus motivant, dont on trouve en première position les salariés qui ont un salaire bas (moins de 10.000da) avec une fréquence de 100%, suivi par 34.49% pour les salariés dont leur paie varie entre 11.000da et 20.000da, et 26.92% pour les

effectifs avec le salaire le plus élevé. Comme on trouve 18.75% des enquêtés qui non pas répondus.

On peut déduire d'après ces résultats obtenus, que la majorité des salariés qui se motivent par le salaire sont ceux qui ont un salaire élevé et qu'ils sont satisfait de leurs salaire et qu'ils pense qu'il est l'axe essentielle pour satisfaire leurs besoins socio-économique, par contre les ouvriers qui ont un salaire bas se motivent par les bonnes conditions de travail existantes dans l'entreprise ALCOVEL, ce qui encourage les salariés de travailler mieux pour être rémunérer de ne pas pensé de quitter l'entreprise malgré le salaire bas, à cause du taux de chômage élevé dans tout les pays du monde.

Tableau N° 20: la relation entre la catégorie socioprofessionnelle et la possibilité de discuté des conditions de travail

possibilité de discussions catégorie socioprofessionnelle	Collègue		Supérieures		Total	
	F	%	F	%	F	%
Cadre	10	40%	15	60%	25	100%
Agent de maîtrise	16	61.54%	10	38.46%	26	100%
Agent d'exécution	24	82.75%	5	17.25%	29	100%
Total	50	62.5%	30	37.5%	80	100%

Source : enquête sur terrain

Les résultats de ce tableau montrent que 62.5% de notre population d'étude déclare avoir la possibilité de discuté sur les conditions de travail avec leurs

collègues, parmi eux 82.75% sont des agents d'exécution, suivi de 61.54 % pour les agents de maîtrises, ceux qui ont la possibilité de discuter avec leurs supérieurs représentent un pourcentage de 37.5 %, dont 60 % sont des cadres, ensuite 38.46 % correspondant aux agents de maîtrise et en dernière position les agents d'exécution avec un pourcentage de 17.25%.

D'après ces résultats obtenus, on conclut que la majorité de nos enquêtés de la catégorie des agents d'exécution, ont la possibilité de discuter de leurs conditions de travail avec leurs collègues, cela explique les bonnes relations qui existent entre eux, ce qui conduit à l'augmentation de la productivité et le rendement des salariés et aussi d'éviter les conflits entre eux. Par contre, la catégorie des cadres et agents de maîtrise ont plus de possibilité de discuter sur leurs conditions de travail avec leur supérieur. Donc cela s'explique par le manque de communication entre les simples salariés et les dirigeants de l'entreprise.

Tableau N° 21 : représentation des éléments dont dépend le salaire dans l'entreprise ALCOVEL

Salaire dépend	Effectif	Pourcentage
Votre expérience	16	20%
Votre rendement	7	8.75%
Rythme de travail	7	8.75%
La nature du poste occupé	50	62.5%
Totale	80	100%

Selon le tableau ci-dessus on constate que la majorité des employés on répondu que leur salaire dépend de la nature de poste occupé avec un taux de 62.5%, suivie de l'expérience avec un pourcentage de 20%, enfin, on trouve le

rythme de travail et le rendement en dernière position avec un pourcentage de 8.75%.

On constate que les salaires dépendent de la nature du poste occupé et selon la hiérarchie dans l'entreprise, ce qui veut dire que les cadres ont un salaire plus élevé que les agents de maîtrise, et puis, les agents de maîtrise ont un salaire plus que les exécutants, donc le rythme de travail et le rendement ne se prennent pas en considération, par contre l'expérience professionnelle comme on la cité dans un tableau précédent dont on a trouvé que les salariés les plus anciens ont un salaire plus élevé que les nouveaux recrutés, elle joue un rôle essentielle dans l'augmentation de salaire.

Tableau N° 22 : les heures supplémentaires

Heures supplémentaires	Effectif	Pourcentage
Oui	38	47.5%
Non	42	52.5%
Totale	80	100%

Source : enquête sue terrain.

Nous observons à travers ce tableau, que 42 de nos enquêtés disent qu'ils ne font pas des heures supplémentaires avec un pourcentage de 52.5%, par contre 47.5% de notre échantillon travaille des heures supplémentaires avec un effectif de 38.

D'après ses résultats obtenus, on déduit que la plus parts des salariés ne font pas des heures supplémentaires, parmi eux on trouve les salariés qui travail avec des contrats à duré déterminé qui n'ont pas le droit de travailler pour des heures supplémentaires, en revanche, on trouve un groupe des salariés qui disent qu'ils travaillent pour des heures supplémentaire, ce pourcentage représente les

différentes catégories socioprofessionnelles lorsque ils ont des commandes de grandes quantités ou pour faire les inventaires aux produits de l'entreprise.

Tableau N° 23 : la charge de travail :

La charge de travail	Effectif	Pourcentage
Elevée	18	22.5%
Moyenne	62	77.5%
Totale	80	100%

Source : enquête sur terrain.

D'après les résultats de ce tableau on constate que la majorité des enquêtés avec un taux de 77.5 % trouvent que la charge de travail dans l'entreprise ALCOVEL est moyenne, et seulement 22.5 % d'entre eux qui disent qu'elle est élevée.

On conclut que l'entreprise ALCOVEL accorde un bon déroulement de travail, cela diminue la fatigue chez les travailleurs et les aide à mieux se concentrer sur leur travail, cette concentration réduit les erreurs et conduit à faire un bon travail qui influence positivement sur la productivité de l'entreprise.

Tableau N° 24: Satisfaction du salarié de son salaire :

Satisfaction du salarié	Effectif	Pourcentage
Oui	15	18.75%
Non	65	81.25%
Totale	80	100%

Source : enquête sur terrain.

Avec les statistiques présentées dans ce tableau, on remarque que le pourcentage le plus élevé avec 81.25% des enquêtés ne sont pas satisfait de leurs salaires, et seulement un pourcentage de 18.75% qui sont satisfait.

Avec ses résultats, on peut déduire que le taux des salariés qui ne sont pas satisfait de leurs salaires sont des pères de familles qui ont des responsabilités, contrairement aux célibataires qui sont satisfait qui ont moins de responsabilité que les mariés.

Tableau N° 25 : les facteurs qui influencent sur le travail des salariés :

De quoi souffert les salariés	Effectif	Pourcentage
Stress	26	32.5%
Fatigue	33	41.25%
Maux de tête	15	18.75%
Non réponse	6	7.5%
Totale	80	100%

D'après les résultats de ce tableau on constate que la plus part de nos enquêtés souffre beaucoup plus de la fatigue avec un pourcentage de 41.25%, suivi par le stress avec un taux de 32.5%, 18.75% pour le maux de tête, comme on trouve un taux de 7.5% de non réponse.

On conclut donc, que le facteur de la fatigue est plus élevé dans l'entreprise a cause de la tâche exécuté et même l'âge des personnes exécutants ces tâches, le stress aussi est un élément qui influence sur le travail des salariés.

Tableau N° 26 : la corrélation entre la catégorie socioprofessionnelle et l'absentéisme

absentéisme Catégorie Socio- Professionnelle	Souvent		Rarement		Jamais		Non réponse		Totale	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cadre	5	20%	9	36%	11	44%	/	00	25	100%
Agents de maîtrise	4	15.38%	12	46.15%	7	26.92%	3	11.53%	26	100%
Agents d'exécution	6	20.68%	10	34.48%	8	27.58%	5	17.24%	29	100%
Totale	15	18.75%	31	38.75%	26	32.5%	8	10%	80	100%

Source : enquête sur terrain

On se basant sur les données de ce tableau, nous pouvons déduire que 38.75% sont ceux qui nous ont déclaré qu'ils s'absentent rarement, dont on remarque un taux de 46.15% dévoilés par les agents de maîtrise, et 36% des cadres et un pourcentage de 34.48% pour les agents d'exécution, par contre ceux qui ne s'absentent pas, nous pouvons constater que nombreux avec 32.5%, avec 44% des cadres contre 27.58% des agents d'exécution et un pourcentage de 26.92% pour les agents de maîtrise, enfin pour ce qui s'absentent souvent on remarque un taux de 20.68 pour les agents d'exécution, suivi par un 20% pour les cadres et seulement 15.35% pour les agents de maîtrise. Comme nous pouvons remarquer un taux de 10% de non réponse.

On constate d'après les résultats de ce tableau un manque de facteur d'absentéisme, les salariés de l'entreprise ALCOVEL ne s'absentent que rarement ou jamais, cela renvoie à la responsabilité que possèdent les travailleurs de cette entreprise aussi à la nature de travail existant au sein de cette dernière.

Contrairement aux travailleurs que s'absentent cela est due au manque de responsabilité.

Tableau N° 27 : Le rapport entre le sexe et l'absentéisme :

l'absentéisme sexe	Souvent		Rarement		Jamais		Non réponse		Totale	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Féminin	6	30%	14	70%	/	00%	/	00%	20	100%
Masculin	7	11.66%	18	30%	30	50%	5	8.34%	60	100%
Totale	13	16.25%	32	40%	30	37.5%	5	6.25%	80	100%

Source : enquête sur terrain

On déduit de ce tableau que 40% des salariés s'absentent rarement dont la majorité sont de sexe féminin avec un pourcentage de 70%, et un pourcentage de 30% pour le sexe masculin, suivi d'un taux de 37.5% pour les salariés qui ne s'absente jamais dont 50% d'entre eux sont des hommes, et seulement un pourcentage de 16.25% pour les salariés qui s'absente souvent avec un taux de 30% qui représentent les femmes et 11.66% qui figurent les femmes. Comme on observe 6.25% de non réponse.

D'après ces déclarations et les données recueillies, nous pouvons dire que le sexe féminin s'absente plus que le sexe masculin et cela renvoie aux empêchements que rencontre la femme dans sa vie familiale (ex : les congés de maternité...), contrairement aux hommes qui s'absente rarement ou jamais.

Tableau N° 28 : la corrélation entre la satisfaction des salariés aux conditions de travail :

la satisfaction au travail les conditions de travail	oui		non		Totale	
	F	%	F	%	F	%
Favorable	49	92.45	4	7.55%	53	100%
Défavorable	/	00	27	100%	27	100%
Totale	49	61.25%	31	38.75%	80	100%

Source : enquête sur terrain.

D'après les résultats statistiques de ce tableau on remarque que l'entreprise ALCOVEL accorde à ses employés des bonnes conditions de travail. Dont, 92.45% de nos enquêtés avec un fréquence de 49 salariés sont satisfait de ces conditions de travail, et seulement 4 salariés qui ne sont pas satisfait de toutes les conditions existant de l'entreprise, par contre on trouve un nombre d'effectif de 27 salariés qui disent que les conditions de travail existant dans l'entreprise sont défavorables, donc, personne d'entre eux n'est satisfait des conditions de travail.

On constate donc, que les conditions de travail jouent un rôle très important dans la satisfaction des salariés dans l'entreprise et dans l'augmentation se la production de cette dernière, comme on déduit que les bonnes conditions de travail influencent positivement sur le travail et le rendement des salariés d'une entreprise.

Tableau N°29 : représentation des effectifs selon la sanction de travail :

La sanction de travail	Effectif	pourcentage
Oui	25	31.25%
Non	55	68.75%
Totale	80	100%

Source : enquête sur le terrain

D'après ces données statistiques, on remarque que la plupart des salariés avec un pourcentage de 68.75% déclarent qu'ils ne sont pas sanctionnés à cause de leur absence, par contre 31.25% des salariés disent le contraire « qu'ils sont sanctionnés ».

On conclut, que l'entreprise ALCOVEL tolérante avec ses travailleurs lors de leurs absences, d'autre part, nous voyons que les travailleurs ont la responsabilité envers l'entreprise, où ils ne s'absentent que rarement et dans les moments difficiles.

Interprétation des résultats :

Après avoir confronté nos deux hypothèses émises au départ de notre présente étude relative à l'impact des conditions morales de travail sur le rendement des salariés au sein de l'entreprise ALCOVEL.

Notre première hypothèse qui porte sur « les conditions de travail au sein de l'entreprise ALCOVEL sont favorables » est confirmée.

Tout d'abord les conditions de travail existant au sein de l'entreprise ALCOVEL sont acceptables est satisfaisante dans leurs totalités, car la majorité des interrogés expriment une certaine satisfaction vis-à-vis des conditions de travail dans lesquelles ils exercent leurs activités professionnelles.

Les résultats obtenus lors de notre enquête, représente que les conditions de travail dans cette unité sont des conditions moyennes. Cela peut s'explique par la non suffisance de l'analyse des conditions qui peuvent se traduire par des baisses rendements.

A travers ces résultats obtenus sur notre enquête, on constate que la majorité des travailleurs affirment que leurs conditions de travail sont plutôt bien traiter, vue les contraintes morales et l'exposition au risque physique. Par ailleurs, une minorité déclarent quelle sont défavorables, à cause de leurs tâches effectué.

D'après les réponses données par les salariés de l'entreprise ALCOVEL, et dans le cadre de l'impact des conditions morales de travail sur le rendement des salariés au sein de cette dernière, la motivation au travail occupe une place primordiale, elle est aussi considéré comme un facteur principale pour la satisfaction des salariés et leurs états psychique.

A partir de l'analyse des données collectées, nous pouvons dire que la deuxième hypothèse à savoir : « Les conditions morales de travail existantes au sein de l'entreprise ALCOVEL influencent positivement sur le rendement des salariés ». Est confirmée, cela peut être justifié par :

Tout d'abord, concernant l'absentéisme, nous pouvons constater que la plupart des travailleurs ne s'absente que rarement et que pour des raisons personnelles (santé ou familiale), dont on trouve qu'une part d'entre eux ne s'absente jamais, vue de leurs responsabilités dans l'entreprise, comme nous avons pu constater que le sexe féminin s'absente plus que le sexe masculin puisque les hommes sont plus disponibles dans leurs travail comme ils sont prédisposés on formation externe et les déplacement en dehors de Bejaia. Contrairement aux femmes qui ne s'engage pas totalement dans leur travail à cause des divers empêchements tels que le congé de maternité, les charges familiales...etc.

De plus, concernant les relations au travail, on trouve qu'il existe une bonne communication entre les salariés, et aussi une relation moyenne entre les salariés et leur supérieure, cela permis la diminution des conflits.

Enfin, concernant la satisfaction des salariés aux conditions de travail existent dans l'entreprise ALCOVEL, on trouve que la majorité d'entre eux sont satisfait a cause des bonnes conditions que l'entreprise accord à ses salariés.

On conclu, d'après notre recherche effectué au sein de l'entreprise ALCOVEL d'AKBOU que cette dernière prend au sérieux l'impact des conditions morales de travail sur le rendement des salariés, la préservation des droits des travailleurs pour approuvé son efficacité. Nous pouvons dire que les deux hypothèses sont confirmées.

Conclusion

Conclusion :

D'après notre thème étudié, nous avons constaté l'importance des conditions morales de travail, l'impact de ces derniers sur le rendement des salariés, ainsi que les actions de prévention, à mettre en place pour la sécurité et la stabilité des salariés.

Pour mener à bien notre travail à travers ces objectifs, il nous a été utile de recourir aux différentes techniques pour recueillir les données et informations dont la technique documentaire, la technique par questionnaire et la technique de l'échantillonnage, cette dernière citée nous a permis de déterminer une population cible. Dans cette analyse de données les méthodes qui ont été utilisées sont les méthodes analytiques et statistiques.

Les conditions de travail apparaissent indispensable dans toutes les entreprises, elles sont en premier lieu des facteurs fondamentaux qui contribuent à la réalisation des objectifs de l'entreprise et de donner une satisfaction au salariés.

La présence de bonne condition de travail au sein de cette organisation est susceptible d'apporter des points positifs pour les employés et pour l'entreprise. Ces points peuvent se résumer entre autre à la performance économique, la fidélisation des employés ou encore leur motivation. Certes les conditions de travail jouent un rôle très important pour stimuler un travailleur dans ses tâches de travail quotidiennes, car une mauvaise posture ou un manque d'outil peut déstabiliser l'employé et du coup l'empêcher de faire son travail et perdre cette volonté à faire des efforts et parfois même à quitter l'endroit pour aller en chercher un autre meilleur. Donc pour le bien de l'entreprise, les managers mettent des stratégies pour stimuler les employés afin d'éviter de mettre la clé sous la porte, et réaliser des objectifs positifs pour eux et l'entreprise.

Conclusion

Afin de sauvegarder les vies humaines, qui représentent leurs forces productives, aussi pour gagner sa place dans le marché de travail, l'entreprise ALCOVEL offre à ces salariés des bonnes conditions de travail pour assurer leurs rendements.

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

Liste bibliographique

I. Ouvrage :

1. ALAIN Bruno, Dictionnaire d'économie et des sciences sociales, éditions Ellipses, paris, 2005.
2. BEEVRANDT. S, et autres, Communication en santé et action social, édition Nathan, paris, 1998.
3. BERGHMANS Claude et BAYAD Mohamed, Regards croisés sur la gestion du stress professionnel, édition L'Harmattan, paris, 2014
4. BERNAUD Jean-Luc et LEMOINE Claude, Traite de psychologie du travail et des organisations, 3^{em} édition, Dunod, paris, 2012
5. BOUDON Raymond et All, Dictionnaire de sociologie, édition, Larousse, Paris, 2003,
6. CABANES .R, J. COPANS, M. SELIM, Salariés et entreprises dans les pays du sud, édition Karthala-Orstom, Paris
7. CADIN Loïc et autres, Gestion des ressources humaines, Paris, 1997
8. CITEAU Pierre, Gestion des ressources humaines, 2^{eme} édition Armonde, Paris, 1997,
9. Claude LEVY-LEBOYER, La motivation dans l'entreprise, éditions d'organisation, Paris, 1998
- 10.DELBBE Nathalie, KARNAS Guy, Christian VANDENBERGH, Bien être au travail et transformation des organisations, Presses universitaire de Louvain, Belgique, 2003
- 11.DEPELTEAU François, La démarche d'une recherche en sciences humaines : de la question de départ à la communication des résultats, 2^{ème} édition, De Boeck, Bruxelles, 2010
- 12.DOLAN. L. Shimon et autre, Psychologie de travail et comportement organisationnel, édition Gaëtan Morin, Canada
- 13.DUMAIS Jean-François, Guide de gestion des ressources humaines, édition TECHNO Compétences, Canada, 2003

- 14.FALZON Pierre, Ergonomie, 1^{er} édition presse universitaire de France, France
- 15.FOUDRIAT Michel, Sociologie des organisations : la pratique du raisonnement, 2^{eme} édition Pearson éducation France, Paris 2007,
- 16.FRANCES Robert, Motivation et efficience au travail, édition Mardaga, 1995
- 17.FREDERIQUE Alexandre-Bailly et autres, comportements humains et management, 4^{em} édition Pearson, France, 2013
- 18.GAUTHIER Benoît, Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données, 5^{ème} édition presses de l'université de Québec, Canada, 2010,
- 19.GOLLAC Michel et VOLKOFF Serge, Les conditions de travail, édition la Découverte, paris, 2000
- 20.JAVAU Claude, L'enquête par questionnaire, 3^{eme} édition, paris
- 21.KOEHEL .J.L, Droit du travail et droit sociale, édition ellipses, Paris, 1994
- 22.LAFLAMME Roch, La vie dans les organisations, édition Presses de l'université de Québec, 1994
- 23.LANANE Massika, L'apport des sciences sociales à la santé, édition Houma, Alger, 2015
- 24.LOUCHE Claude, Introduction a la psychologie du travail et des organisations, Armand colin, paris, 2007.
- 25.MARIEM-noël et autres, Les conditions de travail, entreprise moderne d'édition, 1982.
- 26.MAURY .G, MULL.C, Economie et organisation de l'entreprise, édition Foucher.
- 27.MENZI Susanne et ZÜGER Rita-Maria, Connaissance de soi en tant que responsable hiérarchique-compétence de base en leadership, 1^{ere} édition, Compendio Bildungsmedien, 2001.

28. MOISSET Jean-joseph et autres, La gestion des ressources humaine pour la réussite scolaire.
29. NICOLAS Eline, Gestion des ressources humaines, France, 2014.
30. PARK Jungwee, Stress au travail et rendement, édition Perspective, Canada, 2007.
31. PERETTI Jean Marie, Gestion des ressources humaines, 8^{ème} édition, Vuibert, Paris, 2003-2004.
32. PERETTIE Jean Marie, Ressource Humaine et gestion des personnes, 5^{ème} édition, Vuibert.
33. PERETTIE Jean- Marie, Ressources Humaines, 15^{ème} édition, Vuibert, Paris, 2015.
34. PERETTIE Jean Marie, Ressource humaine et gestion des personnes, 9^{ème} édition, Vuibert, Paris, 2015.
35. ROUSTANG Guy, Le travail autrement, édition Boudas, paris, 1982.
36. SEMUHOZA Etienne Serupia, Théories de la motivation au travail, édition Harmattan, paris, 2009.
37. VATEVILLE Eric, Mesurer les humains et gestion de l'entreprise, édition ÉCONOMICA, Paris, 1985.
38. ZAGRE Ambroise, méthodologie de recherche en sciences sociales, L'Harmattan, paris, 2013
39. ZIHISIRE Modest Muke, La recherche en sciences sociales et humaines, édition L'Harmattan, Paris, 2011

II. Thèses :

1. Albert HOUNOUNOU, 100 fiches pour comprendre le management, 3^{ème} édition, Breal, 2011.
2. Benoit LAMARCHE, l'effet des régimes de primes de rendement sur la satisfaction à l'égard de la rémunération et le soutien perçu du supérieur immédiat: une question de justice organisationnelle, université du Québec à Montréal, october2012
3. Directive sur la fatigue, organisation maritime internationale, 2002

4. Dossier de la Revue REBONDIR sur le stress au travail, janvier 2001 in les conditions de travail : le stress dans les organisations, 2007-2008
5. Economie de l'entreprise, collection C'est facile, édition Lasary, 2001.
6. Les Memos, Management, Théories des organisations, édition Dar el othmania
7. LISE Tremblay, Barrette, Etude sur la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs œuvrant dans un ministère québécois au Saguenay-Lac-ST-Jean, thèse pour l'obtention diplôme de maîtrise en gestion des petites et moyennes organisations, université de Québec à Chicoutimi
8. Mahe De BOISLANDELLE HENRI, Dictionnaire de gestion, Vocabulaire, (concept et outils), édition, economica, Paris, 1998,
9. Organisation internationale du travail, L'évolution de l'emploi, du temps de travail et de la formation dans les industries extractives, 1^{er} édition bureau internationale de travail, Genève 2002.
10. Réglementation sur le bien-être au travail, édition des CCI de Wallonie s. a, Belgique, 2005

Dictionnaire d'économie et de science sociale, édition actualisé paris, juin, 2002

III. Sites internet :

1. http://www.choixdecARRIERE.com/pdf/6573/Modeles_satisfaction_au_travail.pdf,26/04/2016, 11:30.
2. <http://www.algeriepyrenees.com/article-algerie-conditions-de-travail-des-algeriens-71382697.html> 19/4/2016, 13:18.
3. <http://www.cram-alsace-moselle.fr/prevent/generel/orgprv.htm>.
4. http://www.choixdecARRIERE.com/pdf/6573/Modeles_satisfaction_au_travail.pdf.26/04/2016 , 11:25.
5. <Http://WWW.actupparis.org/ruprique125.html> 12/2/2016, 10:50.
6. <http://fseg.univ-tlemcen.dz/larevue09/TABETI%20Habib.pdf> 08/12/2015, 19:45
7. http://www.memoireonline.com/07/09/2221/m_Analyse-des-conditions-de-travail-du-personnel-medical-en-milieu-rural6.html 05/01/2016 ,16 :20.

Questionnaire :

1- Données personnelles :

Q1- Sexe : a) masculin b) féminin

Q2- Âge : a) 20 à 30 b) 30 à 40 c) plus de 40

Q3- Niveau d'instruction :

a) Illettré b) Primaire c) Moyen

d) Secondaire e) Universitaire

Q4- Catégorie socioprofessionnelle :

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

Q5- Situation familiale : a) Célibataire b) Marié

c) Divorcé d) Veuf (Ve)

Q6- Statut du salarié : a) CDI b) CDD

Q7- Expérience professionnelle : a) Moins d'un an b) 1 à 5 ans

c) 6 à 10 ans d) 11 ans et plus

2- Condition de travail :

Q8- Selon vous les conditions de travail de Alcovel sont ?

a) Favorables b) Défavorables

Pourquoi ?.....

.....

Q9- Avez-vous la possibilité de discuter de vos conditions de travail avec ?

a) Collègues b) Supérieurs

Q10-Combien d'heures travaillez-vous par semaine ?

.....

Q11-A) Effectuez-vous des heures supplémentaires ?

a) Oui b) Non

B) Si oui sont-elles payés ? a) Oui b) Non

Q12- Votre temps de travail est :

a) temps plein b) temps partiel

Q13- La période de congé est-elle choisie selon :

a) Votre souhait b) l'exigence de l'entreprise

Q14- Y a t-ils des risques liés à votre santé ?

a) Physique b) Moral c) physique et moral

Lesquels ?.....

2-1) les conditions physiques :

Q15- la température sur le lieu de travail est-elle :

a) Elevée b) Moyenne c) Baisse

Q16- votre lieu de travail est-il suffisamment éclairé ?

a) Oui b) Non

Q17- Avez-vous constaté une détérioration en termes de bruit ?

a) Oui b) Non c) En partie

Q18-A) Votre lieu de travail présente-t-il des inconvénients ?

a) Oui b) Non

B) Si oui lesquels ? a) Saleté b) Humidité
c) Courants d'air d) Odeurs désagréables

Q19- Que pensez-vous des conditions sécuritaires dans votre entreprise ?

- a) Bonnes b) Moyennes c) Mauvaises

2-2) Conditions moral et relations au travail :

Q20- Comment qualifiez-vous votre relation avec vos supérieurs ?

- a) Bonnes b) Moyennes c) Mauvaises

Q21- A) Avez-vous fait l'objet de pression particulière de la part de votre hiérarchie ?

- a) Oui b) Non

B) Si oui pourquoi ?

- a) Pour demander une mobilité b) Pour accepter des missions supplémentaire
c) Pour suppléer de non remplacement de départ

Q22-A) La charge de votre travail est-elle : a) élevée b) Moyenne

B) si il est charger de quoi souffrez-vous ?

- a) stress b) Fatigue c) Maux de tête
d) Autres.....

Q23. avez-vous constaté une augmentation du stresse dans votre travail ?

- a) Oui b) Non

3- le rendement au travail :

Q24- Quel sont les moyens qui vous motivent plus ?

- a) Salaire b) condition de travail
c) Autres.....

Q25- Votre salaire mensuel se situe entre :

- a) moins de 10 000DA b) 10 000DA à 20 000DA
c) 20 000DA à 30 000DA d) plus de 30 000DA

Q26- Êtes-vous satisfait de votre salaire actuel ?

a) Oui

b) Non

Q27- Votre salaire dépend-t-il de :

a) Votre expérience

b) Votre rendement

c) Rythme du travail

d) La nature du poste occupé

Q28-Êtes-vous satisfait des conditions dans lesquels vous travailler ?

a) Oui

b) Non

Q29- est ce que les conditions de travail influence-elles sur votre présence ?

a) Oui

b) Non

Q30- avez-vous l'habitude de vous s'absenter ?

a) Souvent

b) Rarement

c) Jamais

Q31-Êtes-vous sanctionnés par votre entreprise lors de vos absence répétitive ?

a) Oui

b) Non

Q32- Selon vous quel aspect de votre travail devez-vous surtout améliorer ?

.....

.....

Q33- Souhaitez-vous apporter un commentaire ou faire une observation sur vos conditions de travail et/ou votre situation dans l'entreprise ?

.....

.....

