

Université Abderrahmane mira de Bejaia

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences sociales

MEMOIRE DE FIN DE CYCLE

En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences sociales

Option : Sociologie du travail et des ressources humaines

Thème :

***L'influence de la reconnaissance au travail
sur le bien-être des salariés***

Etude pratique : l'entreprise NAFTAL (district carburants Bejaia)

Réalisé par :

M^r. MAOUCHI Mouloud

Encadré par :

M^{me}. MEBARKI Hassina

Année universitaire

2014/2015

Remerciement

Tout travail de recherche ni jamais l'œuvre d'une seule personne, à cet effet, j'exprime ma gratitude au bon DIEU, pour m'avoir accordé santé et courage jusqu'à l'aboutissement de mes études et l'accomplissement de ce modeste travail.

J'exprime à exprimer toute ma sincère reconnaissance et mes vifs remerciements à de nombreuses personnes :

D'abord, j'adresse mes remerciements les plus sincères à ma famille (mes très chers parents, frères et sœurs) pour leur soutien moral et matériel.

Ensuite, j'exprime à remercier chaleureusement ma promotrice M^{me}. MEBARKI Hassina, pour le temps important qu'elle m'a consacré, sa bienveillance et pour ses conseils d'une rare pertinence concernant le travail de recherche.

J'exprime ma gratitude à M^{me}. MOUKRANI qui m'a été une aide précieuse au sein de l'entreprise NAFTAL (district carburants Bejaia), sans oublier l'ensemble du personnel de cet établissement qui a accepté de répondre à mes questions avec gentillesse.

Enfin, j'adresse mes plus sincères remerciements à tous mes proches et mes amis qui m'ont toujours soutenu pour la réalisation de ce mémoire

Dédicaces

Je dédie ce travail :

A mes chers parents.

A ma promotrice.

A mes frères Salem, Douadi et à ma sœur Djoumana.

A toute ma grande famille.

A tous mes amis sans exceptions.

Liste des tableaux :

<i>N°</i>	<i>Titre des tableaux</i>	<i>page</i>
01	La répartition des enquêtés selon le sexe	75
02	La répartition des enquêtés selon l'âge	76
03	La répartition des enquêtés selon le niveau d'instruction	77
04	La répartition des enquêtés selon les catégories socioprofessionnelles	78
05	La répartition des enquêtés selon les années d'expérience professionnelle	79
06	La relation entre l'estimation de l'environnement de travail et les aspects agréables dans le travail	80
07	L'avis des enquêtés sur l'état de la reconnaissance attribuée par leurs collègues selon le niveau d'instruction	81
08	La relation entre les formes de la reconnaissance et les années d'expérience professionnelle	83
09	Le rapport entre l'état de la reconnaissance attribuée par les supérieurs hiérarchiques et les catégories socioprofessionnelles	85
10	La relation entre le sentiment d'être reconnu et les années d'expérience professionnelle	87
11	La répartition des enquêtés selon la nécessité de la reconnaissance pour favoriser le sentiment du bien-être	88
12	L'avis des enquêtés sur le sentiment d'être reconnu et sa motivation sur l'implication dans le travail selon les actions de les traiter injustement au travail	90
13	L'avis enquêtés sur ce qu'ils aiment dans leur travail selon le sexe	91
14	L'opinion des enquêtés sur ce qui est important dans leur travail selon les catégories socioprofessionnelles	92
15	Le point de vue des enquêtés vis-à-vis la reconnaissance des efforts fournis selon les années d'expérience	94
16	Le rapport entre l'influence du sentiment de reconnaissance au milieu de travail et le sexe	95
17	La relation entre les marques de non reconnaissance et les catégories socioprofessionnelles	97
18	L'avis des enquêtés sur le respect attribué par leurs supérieurs immédiats selon les années d'expérience	98
19	La relation entre les forces de l'environnement du travail et les raisons pour demeurer à cet environnement	100
20	La corrélation entre le contact avec d'autres employés dans le travail et les catégories socioprofessionnelles	101

Sommaire

Introduction générale

Partie théorique

Chapitre I : Le cadre méthodologique de la recherche

<i>Préambule</i>	5
1- Les raisons du choix du thème	5
2- Les objectifs de la recherche	6
3- La problématique	7
4- Les hypothèses	9
5- Définition des concepts	10
6- L'analyse conceptuelle	15
7- La méthode et la technique de recherche utilisées	16
8- Population et échantillonnage	18
9- La pré-enquête	19
10- Le déroulement de l'enquête	19
11- Les problèmes rencontrés	20

Chapitre II : Données générales sur la reconnaissance au travail

<i>Préambule</i>	22
1- Définition de la reconnaissance au travail	22
2- Origine philosophique de la reconnaissance	23
3- Les différentes conceptions de la reconnaissance au travail	29
4- Le champ de la reconnaissance	31
5- Les formes de la reconnaissance au travail	33
6- Les effets de la reconnaissance au travail	37
7- Les critères de qualité des pratiques de reconnaissance au travail	41
<i>Conclusion</i>	43

Chapitre III : Données générales sur le bien-être

<i>Préambule</i>	45
1- Définition du bien-être	45
2- Origine philosophique du bien-être.....	49
3- Les approches du bien-être au travail	50
4- Le bien-être ; un concept sujet aux dérives.....	54
5- Les modèles du bien-être au travail	58
<i>Conclusion</i>	62

Partie pratique

Chapitre IV : présentation de l'organisme d'accueil

1- Présentation et historique de la création de NAFTAL	65
2- NAFTAL District Carburants de Bejaia	67

Chapitre V : Analyse et interprétation des données

<i>Préambule</i>	75
1- Les caractéristiques personnelles de la population d'enquête.....	75
2- Analyse et interprétation des données.....	80
3- Interprétation des résultats et vérification des hypothèses.....	102
<i>Conclusion</i>	106

Conclusion générale

Liste bibliographique

Annexes

Introduction générale

Introduction

Bien que, le contexte de travail est au centre de la productivité, le besoin d'être reconnu prend toute son importance. Car, le travail est devenu le lieu central de la quête de l'identité et de la réalisation personnelle. Ainsi la raison pour laquelle chaque organisation doit veiller à préserver le bien-être de ses employés.

Aujourd'hui plus que jamais, le travail permet à l'individu de se retrouver, de se définir et d'établir ses propres références. De plus, le monde professionnel a subi plusieurs transformations au cours des dernières décennies du fait, entre autres, de l'expansion des nouvelles technologies, la mondialisation de l'économie, ou encore de la montée du capitalisme. Toutes ces mutations ont contribué à l'émergence d'une culture organisationnelle fondée sur la performance où l'organisation et les formes du travail ont été modifiées.

Pour les travailleurs, ces mutations se sont traduites par une montée du sentiment d'insécurité, la dégradation du lien de confiance entre employeur et employé et par l'atténuation du sentiment d'appartenance à l'entreprise. Cette nouvelle réalité en demande beaucoup plus aux travailleurs : plus de temps, plus de précision, plus d'efforts, plus d'énergie... Ce qui ne fait qu'accroître leur besoin de recevoir une reconnaissance tangible. Ce besoin est ressenti par une part importante de la main d'œuvre, quel que soit son statut ou le type d'emploi occupé.

En somme, la reconnaissance est certainement le signe le plus fort qui peut être émis pour accroître la ressource humaine. Or le travailleur ressent un fort besoin en matière du bien-être et d'estime : « estime de soi par soi, estime de soi par les autres. » Quoiqu'il existe encore un décalage entre les besoins des individus et les pratiques de gestion, plusieurs organisations ont conscience du problème et tentent de développer des méthodes de gestion conséquentes. Elles chercheront ainsi à faciliter les changements en milieu de travail et à conserver

leur personnel en lui offrant une plus grande qualité de vie au travail. De plus en plus des gestionnaires sont donc sensibilisés à cette problématique, et celle-ci est devenue une préoccupation grandissante des organisations, aussi bien dans le secteur privé que public. D'ailleurs tous s'entendent pour dire que la reconnaissance est un puissant moteur, aussi bien pour les travailleurs que pour les entreprises qui les emploient. La reconnaissance en milieu de travail représente donc un enjeu très important compte tenu du contexte social et organisationnel actuel.

Pour répondre à cette préoccupation nous avons adopté un plan bipartite :

Une première partie théorique qui se constitue des chapitres suivants :

Chapitre I : Le cadre méthodologique de la recherche, il contient les raisons de choix du thème, les objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, définition des concepts, l'analyse conceptuelle, la méthode et la technique de recherche utilisées, population et échantillonnage, la pré-enquête, le déroulement de l'enquête, les problèmes rencontrés.

Chapitre II : Qui représente des généralités sur la reconnaissance au travail ; définition de la reconnaissance au travail, origine philosophique de la reconnaissance, les différentes conceptions de la reconnaissance au travail, le champ de la reconnaissance, les formes de la reconnaissance au travail, les effets de la reconnaissance au travail et les critères de qualité des pratiques de reconnaissance au travail.

Chapitre III : Qui présente la définition du bien-être, origine philosophique du bien-être, les approches du bien-être au travail, le bien-être ; un concept sujet aux dérives, les modèles du bien-être au travail.

Et une seconde partie pratique, elle est consacrée aux chapitres suivants :

Chapitre IV : Qui parle sur la présentation du terrain d'enquête en donnant son historique et ses différentes structures.

Chapitre V : Qui présente l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus durant la période de notre recherche et la vérification de nos hypothèses.

Et enfin, notre travail s'achève avec une conclusion générale, puis la liste bibliographique et les annexes.

Partie théorique

Chapitre I

Le cadre méthodologique de la recherche

Préambule :

Dans ce présent chapitre, on va démontrer les raisons et les objectifs de l'étude, la méthodologie adoptée, cette dernière qui est définie par M. ANGERS comme étant « ensemble de méthodes et de techniques qui orientent l'élaboration d'une recherche et qui est la démarche scientifique »¹.

1. Les raisons du choix du thème :

Le choix de notre thème à savoir "*l'influence de la reconnaissance au travail sur le bien-être des salariés*" dans l'entreprise "**NAFTAL**" (**District Carburants Bejaia**) a été motivé par ce qui suit :

- ❖ Acquérir des nouvelles connaissances sur la reconnaissance au travail au sein du milieu professionnel Algérien.
- ❖ Connaitre les dispositifs mis en place pour réaliser la pratique de la reconnaissance par l'entreprise NAFTAL (district carburants Bejaia).
- ❖ Montrer l'importance de la reconnaissance dans la construction du bien-être et de l'estime de soi des acteurs.
- ❖ Mettre en pratique les connaissances et les acquis théoriques.
- ❖ Le sujet est intéressant suscite une curiosité, engendre un certain plaisir, il ni trop vaste, ni top étroit, se prête autant que possible à l'innovation.
- ❖ Vérifier si l'entreprise algérienne notamment l'entreprise NAFTAL (district carburants de Bejaia) se préoccupe de la reconnaissance et du bien-être de sa main-d'œuvre.

¹ ANGERS. M. initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Ed Casbah, Alger, 1997, p : 58.

2. Les objectifs de la recherche :

Le but de cette étude est de comprendre la contribution de la reconnaissance au travail et de la satisfaction des besoins psychologiques des acteurs à la prédiction du bien-être psychologique et de l'estime de soi de ces derniers. Dans cette perspective, nous postulons que la reconnaissance contribue directement à la prédiction du bien-être des travailleurs et à leur réalisation par l'intermédiaire de la satisfaction des besoins psychologiques des travailleurs, etc.

De même :

- ❖ Analyser comment la reconnaissance influence sur le bien-être dans le milieu professionnel.
- ❖ Identifier les manières de réalisation de soi et connaître les différentes opinions des employés de l'entreprise NAFTAL (district carburants Bejaia) sur la reconnaissance et le bien-être.
- ❖ Répondre aux exigences pédagogiques (la réalisation du mémoire est une obligation pour l'obtention du diplôme).
- ❖ S'initier à la recherche, l'apprentissage et la rédaction.

3. La problématique :

Le travail occupe une place majeure dans notre quotidien, soit plus de la moitié de notre vie éveillée. On sait aussi que travailler est bon pour la santé psychologique puisque le milieu de travail est un endroit de socialisation, de réalisation de soi, et de reconnaissance. Les conditions ne sont pas toujours en place pour que le travail soit positif pour le bien-être des personnes. L'élimination de certains obstacles (manque de reconnaissance, surcharge de travail, etc.) évite non seulement de porter atteinte au bien-être, mais favorise surtout le développement de la personne.

Le thème de la reconnaissance au travail a fait l'objet de nombreuses études et publications, Jean Pierre Brun a souligné dans son livre intitulé *Management d'équipe* « Le simple fait de s'intéresser à ce que les gens font, poser des questions pour mieux comprendre leur travail, est un geste qui a un effet considérable sur le sentiment d'être reconnu, d'être important aux yeux des autres, mais malheureusement, nous vivons dans un contexte organisationnel particulier où ce sont les employés qui exigent la présence de leur patron»¹. Cela signifie que faire acte de présence, une chose si simple, est donc une pratique de management tout aussi efficace qu'une planification stratégique, qu'un plan quinquennal ou qu'une nouvelle politique organisationnelle, la reconnaissance peut être donc un simple geste, une action spontanée qui peut avoir un effet considérable sur la vie professionnelles des subordonnés.

En outre, la reconnaissance au travail conduit à l'accomplissement de soi et constitue un élément-clé dans la santé mentale de la main-d'œuvre², donc elle cherche l'amélioration du bien-être au travail. Cette notion du *bien-être* est assimilée à la qualité de l'emploi, la sécurité au travail, la protection de la santé du travailleur, la charge psychosociale occasionnée par le travail (stress),

¹ Jean Pierre Brun : *Management d'équipe ; théorie pour améliorer le bien-être et efficacité au travail*, éd d'organisation, Paris 2009, p : 24.

² Dejourn Christophe. 2000. «Préface». In *Le travail et ses malentendus : enquêtes en psychodynamique du travail au Québec*, Sous la dir. de Marie-Claire Carpentier-Roy et Michel Vézina, p : 155.

l'hygiène du lieu de travail, l'ergonomie, l'embellissement des lieux de travail, et les mesures prises par l'entreprise matière d'environnement.

Encore, le bien-être au travail renvoie à l'idée de plaisir au travail, de sens du travail, de valorisation et un état qui prend en considération la personne dans sa globalité et se traduit par un sentiment d'épanouissement, de confort, de satisfaction générale, corps et esprit (bonheur et satisfaction). Sans faire référence aux exigences économiques de l'entreprise, mais plutôt à la reconnaissance.

De plus, la reconnaissance est un élément essentiel pour préserver et construire l'identité et de la réalisation personnelle. Aujourd'hui, plus que jamais, il semble important de savoir ce qu'il est possible de reconnaître : la personne, la contribution au travail et l'excellence. Reconnaître la personne permet à cette dernière d'avoir l'impression que ses besoins sont considérés, que son identité est respectée.

Cette nouvelle réalité en demande beaucoup plus aux travailleurs : plus de temps, plus de précision, plus d'efforts, plus d'énergie... Ce qui ne fait qu'accroître leur besoin de recevoir une reconnaissance tangible. Ce besoin de reconnaissance est ressenti par une part importante de la main-d'œuvre, quel que soit son statut ou le type d'emploi occupé. Une simple parole, un simple geste peut faire toute la différence. Un employé qui se sent utile et apprécié, voire indispensable, est un employé heureux qui désire rester et performer.

C'est pourquoi, la reconnaissance doit se bâtir par des gestes quotidiens. La reconnaissance doit être accessible, simple et faire partie des habitudes de vie au travail, régulière ou ponctuelle, et se manifeste de façon formelle et informelle, individuelle ou collective, privée ou publique, financière ou non.

La problématique de la reconnaissance des employés, de leur travail et de leur contribution à l'organisation prend donc ici toute son importance. Elle est toute à la fois une démarche éthique, un devoir envers l'employé en tant qu'être-

humain qui a besoin d'être reconnu dans le cadre de son travail et une reconnaissance du fait qu'il représente la force vive apte à produire les changements souhaités et à contribuer au succès des organisations¹.

Notre problématique s'articule autour des questions suivantes :

- Comment peut-on expliquer l'influence de la reconnaissance au travail sur le bien-être des salariés de **NAFTAL**(district carburants Bejaia) ?

Pour en savoir plus :

- Quelle importance joue-t-elle la reconnaissance aux yeux des salariés de **NAFATL** (district carburants Bejaia) ?
- Les efforts et les résultats des acteurs de **NAFTAL**(district carburants Bejaia) sont-ils reconnus par leurs chefs hiérarchiques ?

4. Les hypothèses :

Toutes recherche scientifique suppose une ou plusieurs hypothèses, une hypothèse est un énoncé qui prédit une relation entre un ou plusieurs termes et impliquant une vérification empirique.²

« Une hypothèse est une proposition qui anticipe une relation entre deux termes, qui selon les cas, peuvent être des concepts ou des phénomènes. Elle est donc une proposition provisoire, une présomption, qui demande à être vérifiée. Dès lors, l'hypothèse sera confrontée, dans une étape ultérieure de la recherche, à des données d'observation ».³

4.1. L'hypothèse principale :

- ✓ La reconnaissance au travail influe positivement sur le bien-être des salariés de **NAFTAL**(district carburants Bejaia).

¹Jean-Pierre Brun et Ninon Dugas, « La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens », Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations, Université Laval, Québec, 2005, p : 5.

² ANGERS. M. Op cit, p : 111.

³QUIVY Raymond. Manuel de recherche en sciences sociales, 3^{ème}Edition DUNOD, Belgique, 2006, p : 139.

4.2. Les hypothèses secondaires :

- ✓ La reconnaissance de la valeur des acteurs (leurs aptitudes, compétences, et leurs expertises) détermine leurs appartenances et leurs désirs de s'impliquer au sien de l'organisation.
- ✓ Les chefs hiérarchiques reconnaissent les efforts et les résultats des salariés par le biais de différentes pratiques (respect, remerciements, primes etc.)

5. Définition des concepts :**5.1. L'entreprise :**

Le mot apparaît avec ses deux composantes entre et prendre, il évoque ainsi une prise d'initiative qui s'interpose « entre » plusieurs partenaires.

« Un réseau où les entrepreneurs proposent des produit à des clients, en réalisant cette offre par le recours aux travailleurs, en mettant en œuvre des moyens financiers par des propriétaires, ceci dans des conditions où chacun tire avantage des efforts qu'il consent »¹.

Considérée comme une communauté sociale que développent des processus identitaires et culturels et qui peut être source de changement social².

L'entreprise est composée de trois acteurs principaux ; apporteurs de capitaux, dirigeants et salariés (employés).

5.2. Le travail :

« Le travail n'est pas réductible à sa fonction économique. Il aussi moyen de rachat et instrument de moralisation. Il est également le symbole d'une position sociale »³.

« C'est l'attribution des postes de la hiérarchie, des qualifications ou d'organisations des relations professionnelles, la gestion des ressources humaine regroupe ces différentes caractéristiques et met en place plusieurs problématiques »⁴

¹ AKOUN André et ANSERT Pierre, *Dictionnaire de la sociologie*, Ed Robert Seuil, Paris, 1999, p : 189.

² BRUNO Alain, *Dictionnaire d'économie et des sciences sociales*, Ed Ellipses, Paris, 2005, p : 186.

³ LALLEMENT Michel, *le travail une sociologie contemporaine*, Ed. Gallimard, France, 2007, p : 15

⁴ GILLES Ferreol, *Dictionnaire de la sociologie*, 3^{ème} Ed. Armand Collin, p : 209.

Donc, le travail est facteur de production, il mobilise des savoirs faire, permet à l'homme de s'affranchir des contraintes de milieu et contribuer ainsi à la création des richesses.

5.3.La reconnaissance au travail :

« La Reconnaissance constitue d'abord une rétroaction constructive et authentique. Elle est fondée sur l'appréciation de la personne comme un être authentique qui mérite respect et qui possède des besoins ainsi qu'une expertise unique »¹.

La reconnaissance en milieu de travail constitue un jugement posé sur la contribution du travailleur, tant en ce qui touche le procédé du travail que l'investissement personnel et l'engagement.

Elle consiste aussi à évaluer les résultats de ce travail et à les souligner. Elle s'intéresse à la contribution unique de chaque travailleur et valorise son expertise et son expérience professionnelle.

5.4.Le bien-être :

Le terme de bien-être possède deux principales désignations, celle qui est physique et celle qui est psychologique. Le bien-être physique est défini par la sensation d'une bonne santé physiologique générale, d'une satisfaction des besoins primordiaux du corps. Il peut inclure l'absence de fatigue et de stress. Le bien-être psychologique est issu d'une évaluation personnelle et subjective qui peut provenir de satisfactions diverses, financières, professionnelles, sentimentales mais aussi de l'absence de troubles mentaux².

Un état qui prend en considération la personne dans sa globalité et se traduit par un sentiment d'épanouissement, de confort, de satisfaction générale, corps et esprit.

¹ BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, la reconnaissance au travail : une pratique riche de sens, secrétariat du conseil du trésor, Québec, octobre 2002, p : 20.

² Barthod-Prothade Mireille, « Le bien être donne-t-il du sens au travail ? » Produire simultanément une performance économique et sociale pour l'entreprise et du bien-être au travail pour le salarié, *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, 2012/46 Vol. XVIII, p. 123-157.

5.5.L'estime de soi :

L'estime de soi est, dans la psychologie, un terme désignant le jugement ou l'évaluation faite d'un individu en rapport à ses propres valeurs. Lorsqu'un individu accomplit une chose qu'il pense valable, celui-ci ressent une valorisation et lorsqu'il évalue ses actions comme étant en opposition à ses valeurs, il réagit comme « baissant dans son estime ». Selon certains psychologues, l'expression est à distinguer de la "confiance en soi" qui, bien que liée à la première, est en rapport avec des capacités plus qu'avec des valeurs¹.

Donc, l'estime de soi est un terme désignant une évaluation, un jugement concernant un individu en rapport avec ses propres valeurs. Lorsqu'un individu accomplit des choses qu'il juge valables, il en ressent une certaine valorisation, par contre lorsqu'il évalue ses actions comme en opposition à ses valeurs, son estime de soi se diminue.

5.6.L'acteur :

Il s'agit d'une personne qui prend une part déterminante à l'action au cours d'un évènement².

C'est celui qui agit dans une situation donnée, parce qu'il peut être concerner par le problème, il a les moyens d'agir ou il a une position à prendre face au problème. Tout acteur dispose d'une marge de manœuvre, et il ne peut être totalement prévisible.

5.7.L'Aptitude :

« Il s'agit des qualités d'un individu, d'ordre physique, intellectuel, psychomoteur, de personnalité, etc., qui sont nécessaires pour tenir un poste. Dans le travail, il s'agit de façons souhaitables d'agir et d'interagir par rapport à une situation professionnelle précise (" être rigoureux et méthodique" pour un

¹[Http// :www.APCE.com/estime de soi/estime de soi selon A. MASLOW/](http://www.APCE.com/estime%20de%20soi/estime%20de%20soi%20selon%20A.%20MASLOW/) le 12/02/2015 à 18h.

²Dictionnaire le Robert (illustré), édition Brodard Graphique, France, mai 2010, p : 203.

conducteur de ligne) »¹. Donc, c'est toutes les dispositions naturelles et acquises à effectuer certaines tâches.

5.8. La compétence :

« Ensembles stabilisés de savoirs et de savoir-faire, de conduites types, de procédures standards, de types de raisonnement, que l'on peut mettre en œuvre sans apprentissage nouveau »².

« Elles définissent ce que la personne maîtrise : connaissances théoriques, savoir-faire, comportements mis en œuvre dans sa fonction »³.

Sont les capacités d'un individu à exercer une fonction ou réaliser une tâche, généralement dans le cadre d'un travail en entreprise. Ce concept a deux dimensions : une dimension individuelle et une dimension collective.

5.8.1. La compétence individuelle :

Elle inclut à la fois la qualification de l'individu et les exigences de l'emploi. La compétence de l'individu se développe à partir de sa qualification. Celle-ci résulte de sa formation initiale confirmée par ses diplômes et des savoir-faire opérationnels acquis au cœur de sa vie professionnelle⁴.

5.8.2. La compétence collective :

L'avenir d'une entreprise dépend avant tout de l'identification et de l'utilisation d'un ensemble de compétences nécessaires pour réagir et s'adapter. Cet ensemble se constitue de savoir-faire de base, de stratégies de l'entreprise qui lui assurent une spécificité, une capacité de compétitivité sur un marché⁵.

5.9. L'appartenance :

Le mot **appartenance** fait référence au fait d'appartenir à quelque chose. D'un point de vue sociologique, chaque individu appartient à un groupe

¹ BELAID Mc, guide pratique pour la gestion des ressources humaines, Ed Pages bleues, Alger. P 150.

² POTOCKI MALICET Danielle, éléments de sociologie du travail et l'organisation, Ed. ECONOMICA, Paris, 1997, p : 94.

³ ANNICK Cohen, toute la fonction ressources humaines, édition Dunod, Paris, 2006, p : 78.

⁴ POTOCKI MALICET Danielle, Op cit, p : 95.

⁵ Ibid. p : 96.

d'appartenance, à l'opposition au groupe de référence (groupe auquel un individu souhaite se définir).

5.10. Le désir :

« Tendance devenue consciente de son objet. Le désir naît de la frustration. Il donne à la vie affective sa tonalité suscite les sentiments et les passions, est à la base de la vie active. Cependant, s'il est vrai que la volonté ne s'exerce pas sans désir préalable, celui-ci n'implique pas, automatiquement, l'acte volontaire ».¹

Les désirs humains sont l'expression des besoins humains tels que façonnés par la culture et le développement individuel d'une personne. Le désir exprime donc le besoin, lequel existe toujours quel que soit le producteur.

5.11. L'expertise :

« L'expertise est un dispositif d'aide à la décision, par la recherche des faits techniques ou scientifiques, dans des affaires où le décideur se confronte à des questions hors de sa portée directe. L'expertise requiert la conjonction de trois éléments : une mission diligentée, la réalisation de celle-ci et un rapport. Par ailleurs l'avis d'un expert peut être demandé en la forme d'une consultation »².

L'expertise demeure indissociable de l'expert, homme de l'art reconnu apte à la mener à son terme et qui fournira un avis apte à nourrir la décision. L'expertise peut être confiée conjointement à plusieurs experts (collègue d'experts).

L'expert "homme de l'art" se doit d'être reconnu par ses pairs en son domaine.

¹ SILLAMY Norbert, *Dictionnaire de la psychologie*, édition Janine Faure, France, juin 2004, p : 81.

² Dictionnaire le Robert (illustré), Op cit, p : 700.

5.12. La satisfaction :

« La satisfaction est un sentiment de plénitude, de résultat atteint. La recherche de ce sentiment est un mobile d'action puissant »¹.

« Un état émotionnel positif ou plaisant résultant de l'évolution faite par une personne de son travail ou de ses expériences de travail »².

La satisfaction au travail est le résultat d'une comparaison entre la situation actuelle et celle désirée, soit parce que ou soit parce que c'est désirable pour l'individu et raisonnable compte tenu des circonstances.

5.13. L'organisation :

« Groupement coordonnant des activités et développant des procédures pour atteindre des buts spécifiques : économiques (entreprise), social (syndicats), politique (partis) religion (église), de santé (hôpitaux), etc. »³.

« Elle un ensemble de relations, de pouvoirs et de rapports sociaux inséparables du système social dont elle est partie prenante. Autant dire que l'organisation ne peut être réduite à la seule rationalité de sa fonction officielle »⁴.

L'organisation est tout organisme ou groupement humain dont se compose la société globale. Elle représente également un ensemble de situation de droit, de fait et d'activités. Elle consiste en l'articulation des activités, des systèmes, des structures, des procédures, des méthodes, en la création, la modification, la suppression d'organe et de relation entre ces organes dans l'entreprise. Elle prend en compte l'évolution et l'environnement de l'entreprise.

6. L'analyse conceptuelle :

« L'analyse conceptuelle est un processus graduel de concrétisation de ce qu'on veut observer la réalité. Elle débute en faisant ressortir les concepts de son

¹ GRAWITZ M, *Lexique des sciences sociales*, Ed Dalloz Paris, 2000, p : 365.

² DOULLON et autres, *psychologie de travail et comportement organisationnel*, 2^{ème} édition, Geotin Morin, Canada, 2002, p : 46.

³ *Dictionnaire d'économie et de sciences sociales*, édition BERTI, Alger, 2009, p : 706.

⁴ *Ibid*, p : 706.

hypothèse ou de son objectif de recherche. Elle se poursuit en décomposant chaque concept pour en dégager les dimensions ou les aspects à considérer. Puis, chaque dimension est décortiquée pour être traduite en indicateurs ou phénomènes observables. Il arrive, ensuite, qu'on regroupe certains indicateurs pour en faire une mesure synthétique, un indice. Enfin, certains indicateurs prennent la forme de variables de divers types »¹.

Cette étape nous permet d'identifier et de définir les principaux attributs qui constituent les mesures de ces différents concepts. Ces attributs sont présentés sous la forme de variables.

Il y a le profil personnel des enquêtés, groupe de variables indépendantes (âge, sexe, niveau d'instruction,.. etc.). Les caractéristiques de l'entreprise ou ce groupe de variables fait référence au profil de différentes catégories socioprofessionnelles de **NAFTAL**(*District Carburants Bejaia*). La troisième dimension qui constitue les variables dépendantes est regroupée en facteurs : ce sont ceux qui sont liés aux modes de reconnaissances et non reconnaissance chez les salariées, l'importance de la reconnaissance, l'état de la reconnaissance attribué pour les salariées de **NAFTAL**, les facteurs de motivation, d'estime de soi et de satisfaction chez les ces derniers etc.

7. La méthode et la technique de recherche utilisées :

Après avoir établi la problématique de la recherche on passe au choix de la méthode, car la validation d'une recherche scientifique dépend de la méthode adoptée. Le choix cette dernière dépend de la nature de l'objet d'étude, de la problématique posée et des objectifs visés par la recherche en cours.

7.1. La méthode utilisée :

Selon M. ANGERS : « la méthode peut se rapporter a une façon d'envisager et d'organiser la recherche, elle dicte alors une manière de concevoir et planifier son travail sur un objet d'étude en particulier, elle peut

¹ANGERS M. Op cit, p : 108.

intervenir de façon plus ou moins impérieuse, et plus moins précis a toutes les étapes de la recherche ou l'une ou l'autre »¹

Rappelons que notre problématique de recherche vise à mesurer l'impact de la reconnaissance au travail et son effet dans le milieu professionnel. Pour mener à bien cette recherche, nous avons donc privilégié une démarche de type quantitative qui s'appuie sur une série de question, administré sur a un échantillon type représentant notre population ciblée.

Grâce à cette méthode, on va recueillir un ensemble d'information qui va nous aider à expliquer, comprendre et analyser les fondements de notre thème de recherche. Aussi, cette méthode nous à exiger l'utilisation d'un model analyse qui permet d'établir des relations entre variables sociales et apparaît comme un moyen efficace de tester certaines hypothèses de notre recherche en établissant notamment des relations de causalité.

1.1. La technique utilisée :

Toute recherche à caractère scientifique doit porter l'utilisation des procédures opératoires rigoureuses susceptibles d'être appliqué dans la réalité que l'on appelle technique.

En ce qui concerne la technique, nous pouvons dire qu'en termes de stratégie de recherche, nous sommes devant une technique quantitative, car nous sommes en train d'opter pour une approche de caractère « extensive ». De ce fait nous avons construit une enquête par questionnaire qui est appliqué à un échantillon qui constitue les salariés de **NAFTAL**, nous avons utilisé également les entretiens. Principalement au niveau de la phase exploratoire, ce qui nous a permis d'élaborer avec plus de rigueur les questionnaires. Notre questionnaire est évidemment en relation avec la problématique théorique, le modèle théorique d'analyse et donc, avec les hypothèses théoriques. Ainsi notre objectif est d'obtenir des données chiffrées.

¹ANGERS M. Op cit, p : 59.

Dans cette recherche le questionnaire a été élaboré sur la base des données et des observations recueillies durant la pré-enquête. Il est composé de (33) questions, réparti sur (05) axes :

- *Le premier axe* : Les caractéristiques personnelles des enquêtés.
- *Le deuxième axe* : L'aspect relationnel.
- *Le troisième axe* : perceptions sur la reconnaissance.
- *Le quatrième axe* : Sentiment de bien-être et d'appartenance sociale au travail.
- *Le cinquième axe* : Le travail comme milieu de vie.

1. Population et échantillonnage :

La population-cible de notre étude a été l'ensemble des travailleurs de l'entreprise **NAFTAL** qui comporte 419 employés.

Le premier aspect que nous aimerions souligner, c'est le fait que notre mémoire ne puisse pas être dissocié de notre stage pratique. Ainsi, nos options méthodologiques doivent être encadrées dans cette recherche que nous avons suivie pendant 45 jours. Il nous semble pertinent de décrire succinctement l'entreprise qui nous a accueillis pendant notre enquête.

En effet, dans notre étude, on s'est intéressé à toutes les catégories socioprofessionnelles de l'entreprise **NAFTAL** (district carburants Bejaia) qui se constitue d'un effectif de 419 employés, avec la répartition suivante ; siège du district 111 employés, dépôt CBR 067 à Bejaia 66 employés, dépôt CBR 06B à Bejaia 73 employés, dépôt CBR à TAHER-(W) Jijel 29 employés, dépôt CBR à Bordj Bou Arreridj 60 employés et dépôt CBR à M'SILA 80 employés.

Nous avons utilisé un échantillon probabiliste de type aléatoire simple qui est un prélèvement d'un échantillon par un tirage au hasard parmi les éléments de la population de la recherche.

Notre échantillon contient 74 enquêtés, qui correspond à 36 cadres, 21 agents de maîtrise et 17 agents d'exécution, dans le siège du district et les deux dépôts carburants à Bejaia.

En ce qui concerne la participation du personnel au questionnaire, nous pouvons dire que : Un total de 74 questionnaires ont été retournés sur un total de 90, soit un taux de participation globale de 82,22%.

9. La pré-enquête :

C'est la première étape de la recherche, qui a pour but de rassembler le maximum d'information sur notre étude après avoir reçu l'autorisation d'accès par le service Ressources Humaines de l'entreprise **NAFTAL** (District Carburants Bejaia) afin de mener une recherche sur leur organisme.

Cette étape nous a permis d'élaborer et de corriger certaines informations, de modifier et de coordonner le questionnaire.

Notre pré-enquête s'est déroulée pendant la période du 04/01/2015 au 02/02/2015, on a réalisé quelques questions libres avec cinq responsables, qui sont un outil de recueil d'informations verbales qui distingue sensiblement du questionnaire.

Cette pré-enquête nous a aidé à :

Porter des corrections sur notre problématique et nos hypothèses.

Applique notre connaissance (théorique) sur le terrain (pratique).

- Déterminer l'échantillon sur le terrain.
- Modifier et de coordonner le questionnaire.
- Facilite la recherche avec l'accès rapide d'informations.

10.Le déroulement de l'enquête :

Notre enquête s'est déroulée durant la période allant du 01 avril 2015 au 15 mai 2015 dans le siège du district carburants et les deux dépôts carburants à Bejaia (067 et 06B). Dès notre arrivée dans cette entreprise, nous avons commencé à collaborer directement avec la responsable des ressources

humaines de cette entreprise pour élaborer notre problématique et nos hypothèses. Nous sommes affectés au service des ressources humaines de cette entreprise. La responsable de ce dernier nous a aidé au sein du siège pour l'attribution de 34 questionnaires.

À la suite, elle nous a fait une affectation de dix jours au dépôt carburants 067 du 14 avril au 23 avril 2015, pour distribuer une partie de nos questionnaires, un total de 23 questionnaires ont été retournés sur un total de 32, touchant les différentes catégories socioprofessionnelles. Puis une autre affectation de dix jours au dépôt carburants 06B du 24 avril au 3 mai 2015, on a procédé à la remise de 24 questionnaires, mais on a récupéré que 17 exemplaires. On a procédé au mode auto-administré auprès de ceux qui ont un niveau d'instruction faible, et ce pour expliquer aux enquêtés les objectifs de cette recherche et éclairer certaines questions jugée par cette catégorie comme équivoques.

1. Les problèmes rencontrés :

Selon QUIVY : « chaque recherche est un processus de découverte qui se déroule dans un contexte particulier au cours duquel le chercheur est confronté à des contraintes »¹.

Cependant, au cours de notre enquête on a été confronté à certains obstacles qui ont coincé notre étude comme :

- Le non collaboration de certains enquêtés ; soit refus de répondre à nos questionnaires, soit ils ne répondent qu'à la moitié, mise beaucoup du temps pour remplir les questionnaires etc.
- Le manque d'ouvrages sociologiques en la matière (la reconnaissance au travail).
- L'insuffisance du temps (45 jours) pour l'achèvement d'une enquête pertinente.

¹ QUIVY Raymond, Op cit, p : 27.

Chapitre II

Données générales sur la reconnaissance au travail

Préambule :

Dans le présent chapitre, nous allons présenter tout d'abord la définition ou encore les différentes définitions données à la reconnaissance, puis on présentera les principales théories, les approches, effets et les critères de la reconnaissance au travail etc.

1. Définition de la reconnaissance au travail :

« La reconnaissance constitue d'abord une rétroaction constructive et authentique. Elle est fondée sur l'appréciation de la personne comme un être authentique qui mérite respect et qui possède des besoins ainsi qu'une expertise unique »¹.

« C'est un sentiment parfois difficile à exprimer, mais chaque personne à conscience du fait qu'elle en a profondément besoin »²

« La reconnaissance en milieu de travail peut prendre diverses formes : la parole, l'écrit, l'objet ou le symbole »³

« C'est la démonstration claire que nos réalisations, les efforts investis dans notre travail et notre personne elle-même, sont reconnus à leur juste valeur»⁴

La reconnaissance permet de maintenir un bon niveau de satisfaction au travail. Elle est un élément essentiel pour préserver et construire son identité et donner un sens à son travail, en favorisant, développant et contribuant au bien être professionnel et personnel. En somme, les marques de reconnaissance offertes tant par ses pairs que par ses supérieurs créent le sentiment d'être apprécié pour sa contribution.

¹ BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, Op cit, p : 20.

² MASLOW A. (1998), *Toward a Psychology of Being*, Edition Wiley, New York. In : [http : // www.Google.com / la-reconnaissance-en-milieu-professionnel](http://www.Google.com/la-reconnaissance-en-milieu-professionnel). PDF, 29/10/2014 à 12h 52m.

³ BOURCIER C. et PALOBART Y. *La reconnaissance : un outil de motivation pour vos salariés*, Editions d'Organisation, Paris, 1997, p : 20

⁴ BENJAMIN J. *La reconnaissance en milieu de travail*, Bulletin la vitrine, (2007), Vol.3, n°4, p : 3.

La reconnaissance s'exprime dans les rapports humains, et se pratique sur une base quotidienne, régulière ou ponctuelle. Elle est de préférence personnalisée et spécifique. Elle doit être à l'image de la personne à qui elle s'adresse et porteuse de sens pour celle-ci.

1. Origine philosophique de la reconnaissance :

La philosophie plonge ses racines au cœur de l'histoire humaine puisqu'il s'agit de la science qui étudie les principes et les causes à un niveau abstrait. Nous nous intéressons dans ce qui suit à la transition du paradigme de la lutte pour l'existence à celui de la lutte pour la reconnaissance qui a mené à une théorie plus contemporaine de la reconnaissance.

1.1. De la lutte pour l'existence à la lutte pour la reconnaissance :

La vision de lutte pour la survie du XVIème et XVIIème siècle fait place à une vision de la lutte pour la reconnaissance au début du XIXème siècle. Cette vision c'est enrichie au XXème siècle et XXIème siècle avec une vision plus contemporaine de la lutte sociale pour la reconnaissance et une analyse de ses mécanismes.

1.1.1. La vision de lutte pour la survie de Machiavel et Hobbes :

Nicolas Machiavel¹ voyait l'Homme comme un être égocentrique et préoccupé uniquement par son propre intérêt. Selon lui, il y a donc un état permanent de rivalité et d'hostilité entre les sujets. Cette lutte perpétuelle pour l'existence tisse un réseau illimité d'interactions stratégiques. Machiavel y voit l'état primitif de toute vie sociale. Environ 120 ans après Machiavel, Thomas Hobbes² représente la nature individuelle de l'être humain de manière mécaniste comme un automate livré à lui-même, mais ayant la capacité de préparer son bien-être futur. Comme il a une capacité d'anticipation, lorsqu'il rencontre son

¹ MACHIAVEL N. Le Prince, Ed. Ivrea, Paris. In Alexis ROCHE. Reconnaissance et performance : proposition du concept de reconnaissance activatrice et d'un modèle intégrateur, (thèse de doctorat). Université Lyon 3, 2013, p : 27.

² Hobbes T. (1991, 1ère édition 1651), « Léviathan », éd. R. Tuck, Cambridge (trad. F. Tricaud, Paris, Sirey, 1971). In <http://www.cairn.info/htm>. 25/01/2015 à 15 :20.

semblable, il cherche à accroître sa puissance par défiance envers lui. Les individus cherchent donc à cacher leurs intentions et augmenter préventivement leurs potentiels de puissance respectifs, afin de pouvoir repousser dans l'avenir une attaque éventuelle. Hobbes met en avant que les motifs de mouvements de révolte, de protestation et de résistance résultent de l'inégale répartition des moyens matériels d'existence, et ne se rattache pas au réseau quotidien des sentiments moraux. Cette vision mécaniste est loin d'intégrer l'ensemble des comportements subjectifs humains selon Axel Honneth¹.

2.1.2. Une lutte pour la reconnaissance pour Hegel :

Le jeune Georg Wilhelm Friedrich Hegel a cherché à réagir de manière critique au modèle Hobbesien dans tous ses ouvrages de philosophie politique, en particulier dans la période où il se trouve dans la ville d'Iéna de 1801 à 1807. Hegel perçoit les conflits sociaux à partir de la notion de « lutte pour la reconnaissance », vision alternative de la « lutte pour l'existence ». À l'origine des luttes de reconnaissance, c'est bien la construction de l'identité et le sentiment d'existence de l'Homme qui sont en cause. Hegel fait donc partie des pionniers sur la thématique de la reconnaissance qui se trouve toutefois en toile de fond de ses ouvrages². Hegel s'inspire de Fichte, qui concevait la reconnaissance comme « une action réciproque » entre individus, sur laquelle se fonde la relation juridique. Pour Hegel, les relations éthiques d'une société nécessitent une intersubjectivité pratique dans laquelle le lien de complémentarité, et donc de nécessaire solidarité des sujets opposés entre eux, se trouve garanti par un mouvement de reconnaissance mutuelle.

Hegel, dépassant le modèle Fichtéen et Hobbesien, voit la lutte comme une progression des rapports éthiques entre individus, l'identité particulière étant confirmée dans une relation de reconnaissance réciproque. La confirmation de

¹ HONNETH A, la lutte pour la reconnaissance, Ed. La Découverte, Paris, 2000, p : 38.

² Hegel G.W.F. Différence entre les systèmes de Fichte et Schelling, Iéna, 1801. In Alexis ROCHE, op.cit, p : 28.

soi engendre une lutte pour accéder à une forme de reconnaissance plus exigeante de l'individualité. Il y a donc un mouvement de reconnaissance qui fonde toute relation éthique entre sujets et qui se compose ainsi d'une succession de conflits et de réconciliations qui se résorbent les uns dans les autres¹, « La « vie éthique » ou l' « éthicité », désigne l'ethos (« la science morale ») établi d'un monde vécu particulier, sur lequel on ne peut porter de jugements normatifs qu'en le rapportant aux principes généraux de la morale ». Le terme moral désigne aujourd'hui, conformément à la tradition Kantienne, « la position qui permet de porter à tous les sujets le même respect, ou de prendre équitablement en compte leurs intérêts respectifs »². L'éthique renvoie donc à la fois à un cadre normatif mais aussi aux perceptions d'équité qui s'y inscrivent. Hegel a ainsi inspiré plusieurs auteurs concernant la réalisation de soi : Karl Marx pense qu'elle est conditionnée par l'autodétermination du travail, Jürgen Habermas par l'entente communicationnelle et Axel Honneth par la reconnaissance mutuelle dans les relations intersubjectives.

2.2. Théorie philosophique contemporaine de la reconnaissance d'Honneth :

Honneth a défini dans sa théorie, trois types de rapport à autrui qui permettent au sujet de se rapporter à lui-même de manière positive et de se représenter sa propre valeur dans l'action pour la réalisation de son autonomie individuelle.

2.2.1. Trois formes de reconnaissance pour Honneth :

Honneth s'inspire d'Hegel qui invoque différentes formes de reconnaissance réciproque. Elles se distinguent par le degré d'autonomie qu'elles accordent au sujet. Dans le « Système de la vie éthique »³, tout comme

¹ HONNETH A, *La lutte pour la reconnaissance*, Les éditions du cerf, 2008, France (1ère éd 1992), p : 27

² Ibid, p : 205

³ Hegel G.W.F.), « Système de la vie éthique », trad. Jacques Taminioux, Paris, Payot, 1976. (1ère édition 1802) in Alexis ROCHE, Op cit, p : 29.

dans la «Real philosophie »¹, l' « amour », le « droit » et l' « éthicité » tendent à dessiner une succession de relations de reconnaissance, grâce auxquelles les individus se confirment mutuellement, à un degré toujours plus élevé, comme des personnes autonomes et individualisées. Honneth explique d'ailleurs l'intérêt de développer, sous le contrôle de données empiriques, une phénoménologie des formes de reconnaissance. Le schéma hégélien évoque les trois rapports à soi : le rapport à la « particularité » du sujet au sens de son existence psycho-physique intime ; le rapport à son statut « universel » au sens du sujet de droit, et le rapport de « son apport singulier » dans le travail social. Ces formes sont respectivement : la reconnaissance amoureuse, la reconnaissance juridique et la reconnaissance culturelle.

2.2.1.1. La reconnaissance amoureuse :

La forme amoureuse est l'origine de la vie sociale et son noyau fondateur. Il s'agit des « relations primaires qui (...), impliquent des liens affectifs puissants entre un nombre restreint de personnes »². Il ne se limite pas au seul domaine des relations de couples.

Les sujets s'y confirment mutuellement dans leurs besoins concrets physiques et mentaux. Cette forme renvoie particulièrement à l'établissement de lien construit dans le temps. Elle passe par « se connaître soi-même dans son autre »³, ce qui permet à l'individu de se rapporter à lui-même de manière indépendante grâce à la permanence du lien entre les individus qui lui permet de se voir comme « porteur de besoins et de désir ».

Cette forme de reconnaissance permet la « confiance en soi » apportée par l'affection et la bienveillance des proches. La dialectique clé est ici dans l'équilibre précaire entre « autonomie » et « dépendance ». Elle renvoie à la

¹ Hegel G.W.F.), « Système de la vie éthique », trad. Jacques Taminiaux, Paris, Payot, 1976. (1ère édition 1802) in Alexis ROCHE, Op cit, p : p : 29

² HONNETH A. op.cit, p : 45.

³ Ibid, p : 50.

capacité à être seul, l'égoïsme, mais aussi de fusion avec autrui, la symbiose.

2.2.1.2. La reconnaissance juridique :

La reconnaissance juridique est l'aptitude à se développer comme sujet capable de juger grâce au respect de soi qu'apporte la garantie des droits fondamentaux. Il s'agit de la reconnaissance et du respect mutuel des individus comme sujets de droits en tant que membres de la communauté. Elle permet le « respect de soi », notamment parce que les individus « ont l'un comme l'autre connaissance des normes sociales qui président dans leur communauté, à la répartition légitime des droits et devoirs ». Le droit moderne amène à une véritable universalisation de cette reconnaissance des droits qui s'opère hors des statuts.

Le mot clé ici est « justice ». La justice est un principe moral de la vie sociale fondé sur la reconnaissance et le respect du droit des autres, qui peut être le droit naturel lié à l'équité ou le droit positif, c'est-à-dire la loi¹.

2.2.1.3. La reconnaissance culturelle :

La forme culturelle s'établit sur les rapports qui permettent de se rapporter positivement à soi dans ses qualités et ses capacités concrètes associées à des prestations qui ont une « valeur » sociale dans la communauté. L'horizon de valeurs communes normées définit ce qui est socialement valorisé, et qui a donc une utilité sociale, qui permet à l'individu de « situer ses traits personnels sur une échelle de valeurs », et la possibilité de « se distinguer de ses partenaires d'interaction. Le mot clé ici est « utilité » qui se définit comme ce qui sert à quelque chose. « L'expérience de l'estime sociale s'accompagne d'un sentiment de confiance quant aux prestations qu'on assure ou aux capacités qu'on possède, dont on sait qu'elles ne sont pas dépourvues de « valeur » aux yeux des autres

¹ HONNETH A. op.cit, p : 50.

membres de la société ; nous pouvons désigner ce type de relation à soi, ce qu'on appelle couramment le « sentiment de sa propre valeur », par l'expression « estime de soi »¹.

Tableau N°1 : Tableau adapté des trois modes de reconnaissance de la théorie de la reconnaissance d'Axel Honneth (1992)².

Types de Reconnaissance	Amoureuse	Juridique	Culturelle
Objet de reconnaissance	Individu (besoins concrets)	Personne (autonomie formelle)	Sujet (particularité individuelle)
Mode de reconnaissance sociale	Sollicitude personnelle	Considération cognitive	Estime sociale
Relation pratique à soi	Confiance en soi	Respect de soi	Estime de soi
Dimension personnelle	Affects et besoins	Responsabilité morale	Capacités et qualités
Potentiel de développement		Généralisation / Concrétisation	Individualisation / Egalisation
Formes de mépris	Affects et besoins	Privation de droits et Exclusion	Humiliation et offense
Forme d'identité Menacée	Identité physique et mentale	Identité sociale	Identité de capacité
Renvoi au manque d'existence	Mort physique ou psychique : traitement de l'autre et de son corps comme objet.	Mort sociale au sens de l'appartenance aux groupes : exclusion.	Mort sociale au sens des contributions sociales : absence d'utilité sociale.

¹ HONNETH A. op.cit p : 157.

² Ibid, p : 161.

3. Les différentes conceptions de la reconnaissance au travail :

Le concept de reconnaissance au travail est vaste et défini de multiples façons. Les différents travaux qui ont porté sur le sujet peuvent être regroupés autour de quatre principaux points de vue : la conception humaniste et existentielle, l'approche behaviorale, la psychodynamique du travail et la perspective éthique.

3.1.La conception humaniste et existentielle :

La conception humaniste et existentielle de la reconnaissance s'intéresse à la personne, à son existence et au caractère unique de son être. Selon cette approche, qui s'appuie sur une confiance fondamentale envers l'être humain, les personnes s'engageront spontanément dans leur travail dans la mesure où on leur procure les conditions de travail appropriées. À cet égard, les aspects de la communication et des relations interpersonnelles sont essentiels. C'est ainsi qu'il faut prendre le temps de connaître les personnes de notre entourage, de démontrer qu'elles existent à nos yeux et enfin de reconnaître l'importance et la portée de leurs actions¹.

3.2.L'approche behaviorale ou comportementaliste :

Presque à l'opposé, l'approche behaviorale ou comportementaliste estime que le comportement de la personne est contrôlé par les conséquences de ses actes. Selon cette approche, la reconnaissance est une méthode de renforcement positif qui incitera l'individu à produire les actions souhaitables. Il importe de souligner que ce type d'approche est rarement préconisé comme seul mode de reconnaissance du travail des employés.

En effet, les manifestations de reconnaissance spontanées sur un plan relationnel sont tout aussi indispensables et même considérées comme le

¹ BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, Op cit, p : 20.

fondement des pratiques de renforcement du comportement des travailleuses et des travailleurs.

3.3.La psychodynamique du travail :

La psychodynamique du travail s'intéresse pour sa part aux expériences des personnes en milieu de travail, notamment à leurs façons de s'adapter et de se protéger dans les situations déstabilisantes. Avec cette approche, la reconnaissance au travail s'articule selon deux axes. Elle constitue d'abord un constat, c'est-à-dire que les gestionnaires, les employés ou les clients reconnaissent le travail réel que fournit l'employé.

Une telle appréciation tient compte des risques pris et des efforts déployés dans des conditions parfois difficiles. Le travail réel dont traite la psychodynamique du travail inclut une partie souvent invisible des efforts qui doivent être produits pour arriver au résultat voulu. La reconnaissance prend également la couleur de la gratitude, en soulignant l'apport de l'employé et en l'en remerciant¹.

Selon cette approche, la reconnaissance résulte également d'un jugement porté sur le travail accompli et ses résultats qui peuvent prendre deux formes. Le premier type de jugement, dit « jugement d'utilité », est émis par le personnel d'encadrement, les clients ou les subordonnés et porte sur l'utilité sociale, économique et technique du travail de l'employé. Le « jugement de beauté », quant à lui, est prononcé surtout par les pairs qui, plus que les autres, sont en mesure de juger de la qualité du travail réalisé. Par leur jugement, ces derniers reconnaissent que la personne a accompli son travail selon les règles de l'art. C'est à la faveur de cette appréciation par les pairs que l'employé se sent intégré à une communauté d'appartenance. On y reconnaît sa façon particulière de travailler, ses caractéristiques, les qualités qui le distinguent des autres

¹ DEJOURS C. *travail, usure mentale : De la psychopathologie à la psycho dynamique du travail*, Ed Bayard Paris, 1993, p 145.

(originalité, ingéniosité, rigueur), de telle sorte que l'individu se sent dès lors reconnu dans son unicité sur le plan de la pratique professionnelle¹.

3.4. La perspective éthique :

La perspective éthique considère, quant à elle, que la reconnaissance est avant tout une question de dignité humaine et de justice sociale. Selon cette vision, la personne au travail ne constitue pas qu'un moyen d'atteindre les objectifs de l'organisation : elle est une fin en soi. La notion de reconnaissance rejoint aussi celle d'égalité. L'entreprise doit établir sa relation avec ses employés sur le principe que les êtres humains sont égaux entre eux et méritent d'être traités comme tels. De plus, les exigences nouvelles auxquelles sont soumis les travailleurs – créativité, initiative, excellence – obligent l'organisation à un devoir de reconnaissance de leur contribution. L'approche éthique prend également en compte l'impact sur autrui des décisions prises par les gestionnaires et les membres de l'organisation.

La reconnaissance constituerait dès lors un devoir, incombant à chacun, de se préoccuper de l'autre et de ses besoins. Allant plus loin, certains prônent même un management éthique et spirituel, qui répondrait à la quête de sens des individus.

4. Le champ de la reconnaissance :

Où et par qui la reconnaissance au travail s'exerce-t-elle ? Il faut d'abord se rappeler que les rapports humains s'établissent entre deux personnes de manière réciproque. Le champ de la reconnaissance au travail fait donc référence aux sources, aux porteurs de la reconnaissance et à la dynamique entre les personnes. Comme il en va de tous les rapports humains, l'acte de

¹ BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, op.cit, p : 8.

reconnaître constitue une interaction entre deux ou plusieurs personnes qui peut se manifester de part et d'autre.¹

4.1. Le niveau institutionnel ou macro :

Sur le plan institutionnel, la préoccupation pour la reconnaissance du travail des employés s'exprime au moyen de politiques ou de programmes qui affirment l'intention de l'organisation de reconnaître le travail réalisé par ses membres. Si les gestionnaires ont la responsabilité de développer un savoir-être et un savoir-faire en matière de reconnaissance, il est du devoir des organisations de respecter les orientations annoncées de façon que le discours soit en accord avec l'action².

4.2. Le niveau vertical ou hiérarchique :

La reconnaissance qui se manifeste entre le gestionnaire et son employé s'établit au niveau vertical ou hiérarchique. Elle peut s'exprimer tant du haut vers le bas qu'en sens inverse, mais on observe souvent un déséquilibre dans cet échange. Dans certains milieux de travail, les gestionnaires reconnaissent peu la contribution de leurs employés alors qu'à l'inverse, les employés donnent des marques de reconnaissance à leur gestionnaire³.

4.3. Le niveau horizontal :

Ce niveau est celui de la reconnaissance qui s'exprime entre pairs et collègues. Cette reconnaissance revêt d'autant plus d'importance qu'elle est déclarée par ceux qui sont les mieux à même de juger de la qualité du travail accompli. En outre, leurs commentaires sont crédibles, car peu susceptibles d'être entachés de favoritisme ou d'autoritarisme. Cependant, les nouvelles formes d'organisation du travail et la précarisation de l'emploi ont pour effet

¹ BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, op.cit, p : 11.

² BRUN J P, la reconnaissance au travail, pratique a visage humaine, in : <http://cgsst.fsa.ulaval.ca>, le 15/10/2014 à 11h00.

³ BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, la reconnaissance au travail : une pratique riche de sens, secrétariat du conseil du trésor, op.cit, p : 12.

d'intensifier la concurrence entre collègues et d'ainsi restreindre les manifestations de reconnaissance¹.

4.4. Le niveau externe :

Au niveau externe, la reconnaissance a trait à la prestation de services et implique les clients, fournisseurs, consultants et autres partenaires. Dans le cas d'une détérioration sérieuse des conditions de travail et d'une absence de reconnaissance dans l'organisation, c'est de la part de ces partenaires externes que les employés connaîtront une certaine forme de reconnaissance².

4.5. Le niveau social :

Au niveau le plus large, la reconnaissance peut surgir au gré des rapports entre la communauté et les employés ou les diverses organisations. Cette reconnaissance peut prendre diverses formes : valorisation de l'utilité sociale d'une organisation ou reconnaissance de la contribution sociale de certains corps de métier – pompiers ou infirmières, par exemple. La reconnaissance peut également suivre le sens inverse, lorsqu'un travailleur, par son engagement bénévole, désire rendre à sa communauté un peu de ce qu'elle lui a donné.

En fait, plus la reconnaissance s'exprime sur un large éventail de niveaux, plus les travailleurs s'en trouvent valorisés, ce qui exerce éventuellement une influence positive sur les performances de l'entreprise³.

5. Les formes de la reconnaissance au travail :

Nous avons vu selon quelles approches et à quels niveaux la reconnaissance trouvait à s'exprimer, mais quelles formes y prend-elle ? Certains les ont classées en cinq véhicules : la parole, l'écrit, le geste, l'objet et

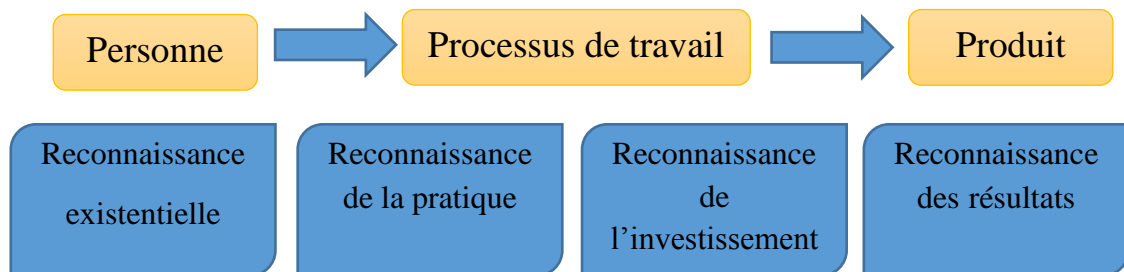
¹ BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, la reconnaissance au travail : une pratique riche de sens, secrétariat du conseil du trésor, op.cit, p : 12.

² Ibid, p : 13.

³ Ibid, p : 13.

le symbole – la parole étant prédominante¹. Ailleurs, on préconise des programmes de reconnaissance formels, alors que d'autres affirment que l'authenticité, la spontanéité et la qualité des rapports humains sont primordiales. Malgré la variété des approches, une synthèse des principaux travaux permet de distinguer quatre grandes formes de reconnaissance. On peut représenter visuellement les quatre formes de reconnaissance en les situant par rapport aux dimensions clefs que constituent la personne, le processus de travail et le résultat du travail.

Figure N°1 : Les quatre pratiques de la reconnaissance au travail.



Source : BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, la reconnaissance au travail : une pratique riche de sens, secrétariat du conseil du trésor, Québec.

5.1. La reconnaissance existentielle :

La reconnaissance existentielle porte sur l'employé en tant qu'individu distinct, doué d'une intelligence, de sentiments et d'une expertise bien à lui. Il s'agit d'une reconnaissance accordée d'emblée à chacun, pour la simple raison qu'il est un être humain lui aussi. Elle se manifeste dans les petits gestes posés quotidiennement au cours des échanges interpersonnels. La reconnaissance existentielle devrait être à la base de toutes les autres formes de reconnaissance. Par la reconnaissance existentielle, l'individu se voit reconnaître le droit à la parole et à l'influence sur les décisions.

¹ BOURCIER, C et PALOBART, Y, la reconnaissance au travail : un outil de motivation pour vos salariés, éd d'organisation, paris, 1997 .In : [http : // www. Google .FR / reconnaissance+motivation au travail. PDF](http://www.Google.FR/reconnaissance+motivation+au+travail.PDF), le 21/12/2014 à 16h.

La reconnaissance existentielle peut à l'occasion prendre des formes plus officielles, mais elle est avant tout informelle et exprimée en privé. Voici quelques exemples de pratiques courantes :

- Information régulière sur les objectifs et les stratégies ;
- Consultation du personnel ;
- Aménagements particuliers des horaires de travail ;
- participation de l'employé au développement de l'organisation en lui permettant d'exploiter ses idées.¹

5.2.La reconnaissance des résultats du travail :

Avec la reconnaissance des résultats du travail réalisé, ce sont le produit du travail de l'employé et sa contribution aux objectifs de l'entreprise qui sont l'objet d'une appréciation. Il s'agit d'un jugement et d'un témoignage de gratitude sur l'efficacité, l'utilité et la qualité du travail accompli par un individu ou un groupe d'employés. Ce type de reconnaissance, conditionnelle aux résultats, s'exprime donc une fois la tâche accomplie. Pour l'employé, c'est sa contribution à l'entreprise qui se trouve ainsi valorisée, d'où un plus grand sentiment d'importance dans l'organisation.

La reconnaissance des résultats se concrétise de diverses manières, souvent de façon formelle :

- Rencontre pour l'évaluation des réalisations d'un employé ;
- Cérémonie soulignant une réussite particulière ;
- Félicitations spontanées des pairs à un employé ayant relevé un défi important ;
- lettre personnalisée, primes de motivation versées lorsqu'un objectif précis est atteint².

5.3.La reconnaissance de la pratique de travail :

¹ BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, la reconnaissance au travail : une pratique riche de sens, secrétariat du conseil du trésor, Op.cit, p : 14.

² Ibid, p : 15.

La reconnaissance de la pratique de travail concerne la manière dont l'employé effectue sa tâche, plutôt que sa personne ou ses résultats. Elle porte également sur son comportement, ses qualités professionnelles et ses compétences. Les éléments sur lesquels portent cette reconnaissance incluent notamment la créativité, l'innovation, l'amélioration continue dans les méthodes de travail, la relation avec les clients, le travail d'équipe, etc. Mentionnons quelques exemples de pratiques courantes :

- Commentaires des pairs sur les qualités professionnelles ;
- Occasions d'apporter une contribution particulière en fonction des talents professionnels ;
- Prix de pratique professionnelle ;
- Cérémonie de reconnaissance pour le travail d'équipe ;
- Programme de reconnaissance de l'innovation etc.¹

5.4. La reconnaissance de l'investissement dans le travail :

Quelquefois, malgré tout le savoir-faire et l'énergie déployés, les résultats ne sont pas à la hauteur des efforts. On ne peut donc récompenser l'atteinte des objectifs (reconnaissance des résultats), mais l'investissement dans le travail pourra recevoir une reconnaissance appropriée. On relèvera alors la qualité et l'importance des efforts grâce auxquels l'employé a contribué au processus de travail. La reconnaissance de l'investissement porte sur l'implication des employés, les risques qu'ils prennent pour mener à bien leur tâche, l'énergie déployée dans des conditions quelquefois difficiles. Cette appréciation permet de souligner l'apport des employés peu visibles ou moins performants, dont les actions n'ont pas un grand retentissement, mais qui participent au fonctionnement de l'organisation.

La reconnaissance de l'investissement au travail peut s'exprimer de plusieurs façons :

¹ BRUN. J. P, une question d'identité... une question de dignité humaine, édition échange, canada, 1999, p : 65.

- Remerciements verbaux à un employé pour son implication ;
- Applaudissements lors d'une réunion pour relever l'effort investi dans un projet d'équipe ;
- Lettre personnalisée pour souligner le courage et la ténacité d'un employé dans des conditions adverses ;
- Reconnaissance du temps supplémentaire et des années de service etc.

Enfin, il convient d'exercer dans le quotidien les quatre grandes formes de reconnaissance de manière à combler l'ensemble des besoins des employés : besoins d'être reconnus comme individus à part entière et d'être appréciés en tant que travailleurs aptes à s'engager dans le travail, à y investir des efforts, à accomplir leurs tâches de manière compétente et à apporter des résultats concrets à l'organisation¹.

6. Les effets de la reconnaissance au travail :

6.1.Effets sur les employés :

a. Vecteur de l'identité :

L'identité est un concept intimement lié à la notion de reconnaissance. L'identité se construit, dans un premier temps, dans la sphère privée de la personne et son développement se poursuit dans la sphère publique, notamment en milieu de travail. De ce fait, le travail devient un milieu de cristallisation de l'identité. Par le biais de son travail, l'individu peut se définir en tant qu'être humain et confirmer les aspects antérieurement développés. Dans la sphère publique, l'identité se construit à travers le regard que portent les autres sur nous, et surtout, par le regard qu'ils renvoient de nous-mêmes.

¹ BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, la reconnaissance au travail : une pratique riche de sens, secrétariat du conseil du trésor, op.cit, p : 17.

La reconnaissance en milieu de travail peut donc contribuer de façon positive au développement de l'identité en portant un regard favorable sur l'individu et en agissant à titre d'agent de développement¹.

b. Un sens au travail :

La création de sens au travail est un autre aspect qui est influencé par la reconnaissance. En fait, il redonne au travail ses lettres de noblesse et sa capacité d'être source de plaisir et de satisfaction. La perception du travail dépasse donc le simple fait d'être réalisé dans l'optique d'obtenir une rétribution financière, le travail devient porteur de sens.

c. Estime de soi :

La reconnaissance au travail contribue à renforcer le sentiment de compétence personnelle ainsi que l'estime de soi du travailleur. En effet, les témoignages quotidiens de gratitude et la considération du savoir-faire amènent l'employé à se percevoir de façon positive et à définir sa valeur au sein de l'organisation².

d. Plus de motivation et de satisfaction !

Bourcier et Palobart, mettent en évidence le caractère essentiel de la reconnaissance en milieu de travail en tant que source de motivation et de satisfaction. Lorsque le salarié considère qu'il possède une place bien définie au sein de l'organisation et que sa contribution est appréciée à sa juste valeur, il est plus enclin à s'engager dans son travail et à se motiver pour se surpasser d'un point de vue professionnel. Il importe de préciser que la motivation constitue en quelque sorte un moteur de l'action, elle détermine les conduites de travail.

La reconnaissance consolide également le sentiment de compétence et entraîne une certaine satisfaction de la part des membres de l'organisation. En

¹ LIPPIT M. (1997), creating a learning environment, Human Resources Professional, vol.10, n°5, p.23-26. In Les fiches outils du Master Management des Ressources Humaines de l'IAE de Toulouse, p : 6.

² Ibid, p : 6.

contribuant à la satisfaction et à la motivation au travail, « elle influence positivement la productivité et la performance des organisations »¹.

e. La santé mentale :

Le travail peut entraîner des conséquences directes et diverses sur la santé psychologique des travailleurs. Il est pertinent de préciser que la santé mentale au travail fait référence au sentiment de bien-être ou de mal être psychologique, physique et émotionnel que les travailleurs ressentent par rapport au travail.

6.2.Effets sur l'organisation :

a. Amélioration de la qualité de vie au travail :

Au niveau organisationnel, les actes de reconnaissance posés au quotidien, engendrent, de façon générale, une amélioration de la qualité de vie ; l'ambiance de travail est plus cordiale et un climat de collaboration émerge.

b. Mobilisation et rétention du personnel :

La reconnaissance en milieu de travail procure à l'employé un accroissement de son sentiment d'efficacité et de son désir de s'impliquer au sein de l'organisation puisque sa contribution et ses efforts sont valorisés et reconnus. Le salarié perçoit qu'il possède une place au sein de l'organisation et il considère que sa contribution est unique et précieuse pour l'entreprise. De ce fait, il s'engage dans le processus de travail et il s'investit au sein des projets de l'organisation. De ceci découle une certaine mobilisation et rétention du personnel².

c. Productivité et performance accrues :

La productivité et la performance sont deux aspects qui sont influencés par la présence de reconnaissance en milieu organisationnelle. En fait, les employés s'investissent davantage et se sentent engagés dans le processus de

¹ LIPPIT M. Op.cit, p : 6.

² Ibid, p : 7.

travail. Ceci fait en sorte qu'il y a une augmentation de la production et par le fait même, la performance de l'entreprise est accrue¹.

d. Favoriser l'apprentissage :

La reconnaissance en milieu de travail favorise l'apprentissage et elle représente « une assise des organisations apprenantes ».

6.3.Effets sur la clientèle :

a. Une image positive :

La reconnaissance au travail donne une image positive de l'organisation et amène la clientèle à accorder sa confiance à celle-ci. En effet, la satisfaction au travail et le bien être des employés transparaissent et donnent l'impression à la clientèle que l'organisation est dynamique et soucieuse de ses employés.

b. Un service courtois à l'image de la philosophie de l'organisation :

Les employés reconnus au sein de leur milieu de travail vont offrir un service à la clientèle à l'image des valeurs et de la philosophie que l'organisation véhicule.

6.4.Effets pervers :

La reconnaissance en milieu de travail peut engendrer des effets à connotation négative. Lorsqu'elle n'est pas pratiquée adéquatement ou si elle fait l'objet de flatterie, elle peut entraîner diverses conséquences aussi néfastes pour l'entreprise que pour les membres de l'organisation.

a. La jalousie et le sentiment d'injustice :

Une certaine jalousie peut émerger si la reconnaissance en milieu de travail est perçue comme inéquitable pour les membres de l'organisation, si certains semblent en recevoir plus que d'autres et ce, sans justification valable.

¹ LIPPIT M. Op.cit, p : 7.

Cette perception fera en sorte que la reconnaissance sera discréditée et perdra sa valeur aux yeux de tous.

b. Un climat de compétition :

Un climat de compétition peut s'installer entre les travailleurs qui essaieront d'obtenir, tant bien que mal, des marques de reconnaissance. Chacun tentera de se faire valoir afin de s'attirer la sympathie et les compliments d'autrui. Or, la reconnaissance s'inscrit dans une perspective d'interrelations dans laquelle la coopération est valorisée et prônée.

c. La perte de crédibilité :

La perte de crédibilité est un autre aspect qui peut émerger si la reconnaissance est manifestée de façon inadéquate. Si la reconnaissance est offerte sur une base aléatoire, les membres de l'organisation vont croire qu'elle est peu crédible et incohérente.

7. Les critères de qualité des pratiques de reconnaissance au travail :

Les pratiques de reconnaissance, aussi appropriées soient-elles, risquent de ne pas être efficaces si elles ne sont pas appliquées en respectant certains critères de qualité.

7.1. La sincérité :

L'expression de la reconnaissance doit être authentique, sincère. Les gestionnaires doivent pouvoir reconnaître aussi bien les faiblesses que les forces des employés.

7.2. La réactivité :

La reconnaissance doit être manifestée le plus rapidement possible après le résultat ou le comportement de travail.

7.3. La proximité hiérarchique :

En général, la reconnaissance sera d'autant plus efficace et fructueuse qu'elle sera exprimée par un supérieur hiérarchique d'un niveau rapproché. Il y a bien sûr des exceptions selon les situations et les individus : la reconnaissance d'une personne occupant un niveau hiérarchique largement supérieur pourrait constituer une grande source de fierté. Citons l'exemple des remerciements d'un sous-ministre au personnel d'une direction régionale.

7.4. La variabilité :

Il est important de maintenir une certaine diversité dans les formes et les pratiques de reconnaissance. Celle-ci doit être exprimée par un éventail de marques qu'il faut constamment réinventer, selon certains Bourcier et Palobart, parce que les attentes des personnes se modifient constamment selon les circonstances. S'il n'est pas nécessaire d'utiliser toute la panoplie, il faudra cependant maintenir un équilibre entre les formes opposées de reconnaissance : par exemple, la reconnaissance des résultats peut être contrebalancée par la reconnaissance existentielle.

7.5. La personnalisation :

La reconnaissance doit être taillée sur mesure, c'est-à-dire adaptée aux caractéristiques des personnes et des groupes. Il existe peu de pratiques de reconnaissance universelles.

7.6. La légitimité :

Les sources de la reconnaissance doivent être significatives et crédibles aux yeux de la personne qui en reçoit le témoignage. Pour souligner une belle réalisation d'un ouvrier, la reconnaissance paraîtra mieux fondée si elle est exprimée par une personne qui connaît bien le métier plutôt que par un supérieur éloigné.

7.7. La spécificité :

La reconnaissance doit être formulée le plus précisément possible en soulignant une réalisation, un effort ou un événement particulier.

7.8. La cohérence :

Les pratiques de reconnaissance, surtout dans le cas des récompenses, doivent être en lien avec les objectifs et les priorités de l'organisation. En outre, les paroles et discours des membres de l'organisation doivent concorder avec leurs gestes et les mesures qu'ils adoptent¹.

Conclusion :

La reconnaissance au travail est donc un élément essentiel tant pour le bon fonctionnement d'une organisation que pour la santé des individus qui la composent. En effet, elle permet de préserver et construire l'identité des individus, donner du sens à leur travail, favoriser leur développement et contribuer à leur bien-être professionnel. Pour que les gestes d'appréciation soient efficaces et crédibles, il est nécessaire de valoriser certaines attitudes fondamentales tels que la transparence, le respect et la cohérence dans l'ensemble d'une organisation.

¹ BRUN. J. P, une question d'identité... une question de dignité humaine, édition échange, canada, 1999, p : 19.

Chapitre III

Données générales sur bien-être

Préambule :

Le bien-être constitue un concept qui tire ses origines des travaux de philosophes Grecs. Nous réalisons dans ce chapitre un retour sur les fondements de ce concept. Il est particulièrement difficile à cerner tant sa définition a été sujette à des dérives. Nous rappelons donc qu'il se distingue pourtant de termes voisins tels que la qualité de vie, le bonheur, la satisfaction dans la vie ou bien encore le stress au travail. Deux courants théoriques ; hédonique et eudémonique permettent de délimiter les contours du bien-être au travail etc. en outre, nous allons montrer l'apport de la reconnaissance au travail dans le bien-être.

1. Définition du bien-être :

Plusieurs définitions ont été données au bien-être, il regroupe plusieurs notions à la fois ; la sécurité du travail, la protection de la santé du travailleur au travail, la charge psychosociale occasionnée par le travail, l'ergonomie, l'embellissement des lieux de travail, l'hygiène au travail et les mesures prises par l'entreprise en matière d'environnement etc.

1.1. Définition du bien-être général :

« La santé psychologique est définie par l'OMS en 1964 comme un état de bien-être total physique, social et mental de la personne. Ce n'est pas la simple absence de maladie ou d'infirmité »

Le bien-être de l'individu est celui qui s'émane dans le bien-être physique, mental et social autrement dit la promotion du bien-être ; mais ce bien-être peut être affecté par les tâches de travail lorsque elles sont contraignantes et incompatibles à l'individu, elles peuvent au fil du temps conduire à des problèmes de santé. Née aux Etats-Unis en 1985, la psychologie de la santé étudie « les facteurs comportementaux et psychosociaux ayant un impact sur la santé »¹

¹ Bruchon-Schweitzer, Introduction à la psychologie de la santé, 2^{ème} édition, PUF, Paris, 1998, p : 13.

Selon Martin Seligman, Directeur du Centre de Psychologie Positive à l'Université de Pennsylvanie, « *nous connaissons peu ce qui donne de la valeur à la vie et ceci vient du fait que, depuis la Seconde Guerre mondiale, les recherches se concentrent sur la réparation des dommages au sein d'un modèle du fonctionnement humain, celui-ci axé sur la maladie* »¹. Il évoque ainsi la tendance des chercheurs passés à porter leur attention de manière presque exclusive, sur les pathologies, négligeant ainsi l'individu et les groupes épanouis.

Mais la tendance commence à s'inverser et nous pouvons lire dans la littérature de plus en plus d'articles et de livres concernant le bien-être. Ainsi, les notions qui y sont apparentées, comme le bonheur, la qualité de vie, la satisfaction dans la vie connaissent un intérêt scientifique jamais vu. En effet, l'évolution des attentes liées au travail, couplée à l'intérêt grandissant pour les notions entourant l'épanouissement personnel, a participé dans les années 1960 à l'augmentation de l'intérêt académique pour le sujet². C'est avec ces constatations que l'on peut comprendre l'émergence de la psychologie positive. En effet, dans un climat social d'émancipation, il était de plus en plus nécessaire d'orienter les recherches vers la compréhension de la norme plutôt que celle de l'exception, les recherches traditionnelles en sciences humaines s'arrêtent prioritairement aux dimensions négatives de l'agir humain (exemple : dépression, anxiété, agressivité).

1.2. Définition du bien-être au travail :

Par rapport au concept du bien-être général pour lequel la littérature, bien que dispersée, commence à être abondante, le concept de bien-être spécifiquement rattaché au domaine du travail ne s'est vu accorder que très peu d'attention. La raison tient probablement au fait que le bien-être a été présenté

¹ M. Seligman, T.A. Steen, N. Park, C. Peterson (2005), Positive psychology progress. Empirical validation of interventions, *American Psychologist*, 60 (5), 410-421. In Isabelle ACHTE. Comment concilier la performance et le bien-être au travail ? Université Paris dauphine, 2010, p : 27.

² Gosselin. E. « Contribution à une synthèse des connaissances sur la satisfaction dans la vie : regard psychologique sur une réalité plurielle », *Revue de l'Université de Moncton*, 2005, p.131.

pendant longtemps comme un concept stable quels que soient les domaines de vie. Il a donc été étudié comme un construit générique et peu comme un construit rattaché à un domaine de vie spécifique tel que le travail. Pourtant, Massé et autres (1998)¹ ont montré que le bien-être au travail est un construit propre et distinct du bien-être général. Fort de ce constat, une analyse spécifique et approfondie des connaissances relatives au bien-être au travail doit être réalisée.

Le bien-être au travail est un sentiment qui se produit lorsqu'on adapte le travail à l'homme et on adapte l'homme au travail. Massé et autres ont défini les dimensions du bien-être au travail en cinq dimensions :

- ✓ Le bonheur au travail mesure le degré avec lequel on aime son travail.
- ✓ L'équilibre : degré avec lequel les salariés accordent autant d'importance aux activités liées au travail qu'aux activités personnelles.
- ✓ La relation positive avec autrui ; degré avec lequel les salariés se sentent appréciés au travail par leurs collègues.
- ✓ Le désir d'aller de l'avant : degré avec lequel les salariés ont l'ambition et le désir de réaliser des projets.
- ✓ Le bien-être par rapport à soi : degré avec lequel les salariés sont bien dans leur peau.

1.2.1. Une conceptualisation spécifique du bien-être au travail :

Les travaux présentés jusqu'à présent invitent à interroger la distinction entre le concept de bien-être général et celui du bien-être au travail. Le bien-être au travail doit-il être considéré comme une simple application du bien-être général à une sphère sociale particulière ou s'agit-il au contraire d'un concept à part entière comportant des dimensions spécifiques ? Peu d'informations sont disponibles pour répondre à cette question. Différents arguments peuvent tout de

¹ Massé R et autres. « Élaboration et validation d'un outil de mesure du bien-être psychologique : L'ÉMMBEP ». Revue canadienne de santé publique, 1998a, Vol 89, n°5, p 352-357.

même orienter cette réflexion sur les ressemblances et les divergences entre le bien-être général et le bien-être au travail.

En premier lieu, le travail peut être considéré comme un domaine de la vie ayant des enjeux spécifiques. L'individu y vit une expérience unique par rapport à d'autres domaines tels que les relations d'amitié, la sphère familiale ou les loisirs. En effet, un actif salarié à plein temps consacre près d'un tiers de sa journée au travail. Ce domaine de vie occupe donc une place centrale chez la plupart d'entre eux. Il n'est d'ailleurs pas rare de constater que les autres sphères de la vie sont obligées de s'adapter aux contraintes liées à l'activité professionnelle.

En second lieu, le travail présente également la particularité d'être le seul domaine de vie qui permet aux individus de subvenir à leurs besoins grâce à la rémunération qui y est attachée. Le contexte du travail révèle aussi des situations relationnelles particulières puisqu'elles sont à la fois horizontales et verticales. Les relations horizontales sont celles entretenues avec les collègues tandis que les relations verticales correspondent aux relations avec les supérieurs ou les subordonnés. Elles se caractérisent juridiquement par un lien de subordination. Ce système de relations complexes devant être maintenu pour permettre à l'individu de conserver son emploi, il doit tenir compte des règles établies et de la politique de l'organisation¹.

Différents résultats empiriques viennent sur ces bases soutenir la pertinence d'une conceptualisation propre du bien-être au travail. Une étude réalisée par Massé² montre que la structure factorielle du bien-être général, dont certains items avaient été adaptés, n'a pas pu être répliquée dans son intégralité dans le contexte du travail. Ces travaux laissent donc penser que le bien-être général et le bien-être au travail ne sont pas conceptuellement identiques.

¹ Morin E M, Savoie A et Beaudin G, efficacité de l'organisation : théories, représentations et mesures. Montréal, Canada : Gaëtan Morin Éditeur, 1994, p : 158.

² Massé R et autres, Op cit, p : 352-357.

Diener¹ rapporte quant à lui que le bien-être général est lié modérément à fortement aux domaines spécifiques de la vie dont le travail fait partie. Il existerait donc une part de variabilité commune entre les deux concepts.

Elle serait toutefois modeste si l'on en croit les conclusions de Hart (1999)². Il n'observe en effet qu'une grande part de variabilité reste inexplicée en dehors du recoupement du bien-être général et du bien-être au travail. Il souligne logiquement l'importance d'établir une réelle distinction entre les construits généralisés et les contextualités lors d'étude portant sur les effets des variables organisationnelles.

Malgré la rareté des travaux dédiés à cette question, il semble tout de même légitime de considérer que le concept de bien-être au travail occupe une place à part entière aux côtés du construit du bien-être global. Quelques auteurs proposent des modèles affirmant conceptualiser le bien-être au travail, cependant un seul auteur Dagenais- Desmarais (2008)³, semble réellement proposer un modèle fiable et répondant à l'ensemble des critères qui définissent le bien-être au travail.

1. Origine philosophique du bien-être :

Le concept de bien-être psychologique prend racine dans les travaux des philosophes de la Grèce antique. En effet, la plupart des philosophes de l'Antiquité se sont penchés sur le bonheur et son rôle dans l'existence humaine. Or, le bonheur s'est vu octroyer diverses définitions, variant selon les doctrines. Déjà dans L'Éthique à Nicomaque, Aristote écrivait : « en ce qui concerne la nature du bonheur, on ne s'entend plus, et les réponses de la foule ne

¹ Diener E. (1984), "Subjective well-being". *Psychological Bulletin*, Vol 95, n°3, p 542-575. In <http://www.bib.umontreal.ca/> le 07/03/2015 à 15 :30.

² Hart P M. (1999). "Predicting employee life satisfaction : A coherent model of personality, work, and nonwork experience, and domain satisfactions". *Journal of Applied Psychology*, Vol 84, p 564-584. In <http://www.ocde.org>.

³ Dagenais-Desmarais V. Du bien-être psychologique au travail. Fondements théoriques, conceptualisation et instrumentation du construit, (thèse de doctorat). Université de Montréal, 2010, p : 15.

ressemblent pas à celles des sages. »¹. Dès cette époque, le bonheur a fait l'objet de nombreuses réflexions s'inscrivant dans deux principales perspectives.

D'une part, l'*eudémonisme* d'Aristote considérait que le bonheur est un principe vers lequel tout être humain tend, en orientant ses actions en vue de l'atteindre². La vie est donc considérée comme une occasion unique d'épanouissement personnel, où chacun cherche à atteindre son « daimon » ou son vrai soi, avec pour but ultime d'atteindre le meilleur de soi. C'est en cherchant à se réaliser et à atteindre son plein potentiel que l'homme en vient à vivre un état nommé en grec « eudemonia », habituellement traduit dans les langues modernes par « bonheur », ou parfois par « bien-être » ou même « épanouissement ». Certains auteurs affirment que dans notre société contemporaine, la notion de *bonheur* est en règle générale comprise dans une perspective hédonique. L'*hédonisme* préconise la recherche du plaisir et la satisfaction des désirs, des thèmes notamment abordés dans la Grèce antique par Épicure, Aristippe de Cyrène et Platon. Le bonheur, selon une approche hédonique, renvoie donc plutôt à l'obtention de ce que l'on veut, et aux émotions plaisantes ressenties de ce fait.

3. Les approches du bien-être au travail :

3.1.L'approche hédonique :

Le concept d'hédonisme est très ancien puisque ses fondements remontent à l'antiquité comme nous avons eu l'occasion de le préciser succinctement plus haut. De nombreux philosophes à l'image d'Épicure ou Platon ont contribué à cette époque à la création de ce concept. Pour ces auteurs, le but de la vie est la recherche du maximum de plaisir. Le bien-être représente à ce titre un moment hédonique total. Hobbes propose que la poursuite du bien-être soit le propre de la condition humaine. De Sade suggère quant à lui que la recherche de

¹ Aristote, *Éthique à Nicomaque*. Paris, France : Librairie philosophique J. VRIN 1997. In *Ibid*, p : 24.

² McMahon D M. (2006), *Happiness ; A History*. New York : Grove Press. In, <http://www.santepsy.ulaval.ca/> le 15/03/2015 à 11H.

sensations plaisantes est le but ultime dans la vie¹. Les tenants de cette approche hédonique envisagent généralement une supériorité des plaisirs de l'esprit sur ceux du corps. En effet, la vision prédominante repose sur une évaluation subjective du bien-être dans laquelle l'individu compare les éléments négatifs et positifs de sa vie². Ainsi Kahneman définit le bien-être en termes de plaisir contre douleur et considèrent que les individus essaient toujours de maximiser les récompenses et d'optimiser le plaisir qui en découle.

Dans la recherche contemporaine, l'étude du bien-être selon une approche hédonique a débuté au milieu du vingtième siècle au sein d'un courant qui cherchait à mesurer la qualité de vie d'un point de vue subjectif. Ce sont les travaux de Diener débutés dans les années 80 qui font aujourd'hui référence et qui ont permis de mettre en avant la notion de bien-être subjectif. Le bien-être est ici composé de deux grands axes : la prévalence des émotions positives sur les émotions négatives et la satisfaction dans la vie. Ainsi, il inclut la satisfaction du maximum d'attentes et l'obtention de tout ce que l'on peut souhaiter dans les différentes sphères de la vie. Il renvoie également aux émotions plaisantes ressenties par la satisfaction de ces attentes. Selon cette perspective, le bien-être est un construit à la fois affectif, puisqu'il touche aux émotions, et cognitif puisqu'il est lié à la satisfaction.

En termes opérationnels, les auteurs utilisent le plus souvent une combinaison d'indicateurs permettant de mesurer les affects positifs, les affects négatifs et la satisfaction. La somme de ces indicateurs donnera une mesure du bien-être. Cette pratique semble toutefois discutable puisqu'elle ne permet pas d'expliquer les relations ou le processus causal entre ces différentes dimensions. Les tenants de l'approche hédonique considèrent comme nous le voyons que la

¹ Dagenais-Desmarais V, Gilbert M H, Lebrock P, Brunet L et Savoie A. « Bien-être psychologique au travail : vers une conceptualisation unifiée du construit ». 14ème Congrès de psychologie du travail et des organisations. Communication S-304. 2006.

² Diener E, Sapyta J, Suh E. (1998), Subjective well-being is essential to well-being. *Psychological Inquiry*, Vol 9, n°1, p 33-37. In <http://www.bib.umontreal.ca/> le 16/03/2015 à 16H.

satisfaction fait partie intégrante du bien-être, ce qui n'est pas le cas dans l'approche eudémonique.

3.2.L'approche eudémonique :

Bien que l'approche hédoniste constitue le courant de pensée dominant dans la recherche sur le bien-être, il existe une approche alternative concevant le bien-être comme un concept bien plus complexe qu'une simple balance entre affects positifs et négatifs : l'approche eudémonique. Cowen soumet l'idée que le bien-être devrait comporter des composantes claires aux plans comportemental, psychologique et physiologique qui pourraient servir à le décrire non par l'absence de manifestations négatives, mais plutôt par la seule présence de manifestation positive. De ce point de vue, les processus conduisant au bien-être consistent à créer de bonnes relations interpersonnelles, de bonnes relations d'attachement ou de vivre dans un milieu favorisant le bien-être.

Le bien-être dans le courant de pensée eudémonique a émergé dans les années 80 après avoir pris ses racines dans les travaux d'Aristote. Le philosophe considère que réduire le bien-être au seul bonheur est une idée vulgaire qui rend l'être humain esclave dès ses désirs. Ainsi, le bien-être se réfère dans cette approche à des notions de réalisation de son plein potentiel et d'autodétermination¹. Autrement dit, le fait de vivre en accord avec ses propres valeurs est au cœur du bien-être.

Les travaux de Ryff (1998) sont certainement ceux qui auront le plus influencé cette approche dans la recherche contemporaine. D'après ses conclusions, le bien-être peut être conceptualisé par les termes d'acceptation de soi, de relations positives avec les autres, d'autonomie, de contrôle de son environnement, de but dans la vie et de croissance personnelle. D'autres auteurs

¹ DAGENAIS-DESMARAIS Véronique et al. 2013, Qui sème le bonheur au travail récolte la performance ?, Psychologie Québec, volume 30, numéro 5, 4 p. [En ligne] (consulté le 4 mai 2015) URL : http://www.ordrepsy.qc.ca/pdf/Psy_Qc_Sept2013_Dossier_03_Parenteau_Champagne_Dagenais_Desmarais.pdf

ont proposé des modèles théoriques comprenant des besoins de compétences¹ ou le sens de la vie. Il semble au bout du compte plus difficile de déceler les termes d'un consensus théorique dans l'approche eudémonique que dans l'approche hédonique. Comme précédemment, des limites ont également été soulevées. Elles concernent l'universalité des composantes qui peuvent varier en fonction des cultures. Elles portent également sur le fait d'utiliser une approche purement théorique pour conceptualiser le bien-être ; cette démarche limite de facto les marges de manœuvre des individus dans l'évaluation de leur vie. Les critères définissant une bonne existence sont en effet arrêtés par des experts et sont imposés aux individus².

Ces deux approches hédonique et eudémonique sont donc très différentes d'un point de vue méthodologique puisque l'une se base sur une démarche empirique quand l'autre dérive d'une réflexion théorique. Dans une recherche d'unification des connaissances, certains auteurs proposent de concevoir le bien-être comme un construit multidimensionnel incluant des dimensions à la fois hédoniques et des dimensions eudémoniques. Diener, tenant s'il en est de l'approche hédonique, reconnaît pour sa part que les affects positifs et la satisfaction découlent souvent de manifestations eudémoniques telles que les relations interpersonnelles ou de l'existence de buts significatifs pour soi³. Il suggère également que l'approche hédonique et l'approche eudémonique prises indépendamment ne sont pas suffisantes pour étudier correctement le concept de bien-être dans son ensemble. Quant à lui, prône la complémentarité des conceptions et la possibilité de compensations entre-elles en fonction des circonstances. Certaines études ont dans cette logique montrée que les dimensions hédoniques et eudémoniques sont distinctes mais inter-reliées.

¹ Ryan R M, Deci E L. (2001), "On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being", Annual Review of Psychology, Vol 52, p 141-166. In <http://www.bib.umontreal.ca/> le 16/03/2015 à 16H.

² Diener E, Sapyta J, Suh E, Op cit, p : 33-37.

³ Dagenais-Desmarais V, Gilbert M H, Lebrock P, Brunet L et Savoie A, Op cit.

4. Le bien-être ; un concept sujet aux dérives :

Une revue de la littérature approfondie, à l'image de celle récemment réalisée par Dagenais-Desmarais¹, permet d'identifier différentes appellations utilisées pour traiter du bien-être. Dans quelques cas, ces termes renvoient explicitement à un courant de recherche particulier. Plus souvent, ils sont utilisés sans considération théorique particulière. Ainsi, l'expression « bien-être affectif »², qui est sensée faire référence aux affects positifs et négatifs, est souvent mobilisée pour évoquer un bien-être subjectif qui comprend à la fois des affects en plus d'une dimension cognitive. Le terme de bien-être psychologique³ est également employé de manière interchangeable pour englober les émotions positives, négatives et une conception plus eudémonique.

Considérant que l'usage de ces multiples qualificatifs complique considérablement le travail d'unification des connaissances, certains auteurs ont préféré rester en dehors de ces débats en utilisant le terme générique de bien-être sans plus de précision⁴. Ce cas de figure est le plus souvent observable quand le bien-être est inclus dans des modèles plus larges et lorsqu'il est mis en lien avec d'autres concepts comme la motivation ou l'implication. Cette neutralité apparente ne conduit pas pour autant à assimiler le concept de bien-être à ceux de la qualité de vie, du bonheur, et de satisfaction dans la vie.

Le bonheur, la qualité de vie ou encore la satisfaction dans la vie sont les trois concepts les plus souvent employés de manière interchangeable pour parler du bien-être dans la littérature⁵.

¹ Dagenais-Desmarais V. Op cit, p : 18.

² JOSS Martel M.B.A, la santé psychologique au travail, de la définition du problème aux solutions, éd LAVAL, Québec, 2003, p : 162.

³ Dagenais-Desmarais V, Gilbert M H, Lebrock P, Brunet L et Savoie A, Op cit, p : S-304.

⁴ Danna, K, et Griffin, R. W. (1999), "Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature". *Journal of Management*, Vol 25, n°3, p 357-384.in <http://www.bib.umontreal.ca/> le 16/03/2015 à 16H.

⁵ Voyer P et Boyer R (2001), « Le bien-être psychologique et ses concepts cousins, une analyse conceptuelle comparative ». *Santé mentale au Québec*, Vol. 26, n° 1, 2001, p. 274-296

4.1. La qualité de vie :

La qualité de vie constitue un concept complexe puisqu'elle se rapporte à tous les aspects de la vie. Tartar (1988) considère à ce titre qu'elle est composée de multiples facettes, qu'elle est au-dessus des autres concepts et qu'elle englobe le comportement des individus, leur capacité cognitive, leur sentiment de bien-être.

La conceptualisation certainement la plus aboutie a été proposée par Meeberg¹. Selon lui, elle est composée de quatre attributs : le sentiment de satisfaction envers sa vie, la capacité mentale à évaluer sa vie comme étant satisfaisante, la possession d'un état acceptable au niveau physique, mental, social et émotionnel, et enfin, des conditions de vie favorables évaluées de manière objective par une personne extérieure. Dans le même ordre d'idée, Bergsma et Engel (1988)² ont montré que la qualité de vie doit être mesurée selon quatre niveaux hiérarchiques : le niveau macro qui correspond à une évaluation générale, le niveau méso qui concerne la vie en communauté, le niveau personnel et le niveau physique. Le bien-être étant une des composantes de la qualité de vie, il semble logique qu'il existe un chevauchement entre ces termes. Cependant, les niveaux d'analyse de ces concepts sont clairement différents. Il n'est donc pas possible de les étudier de la même manière. Prendre une mesure du bien-être comme indicateur de la qualité de vie serait beaucoup trop réducteur puisque des composantes comme la satisfaction ou l'état physique de la personne ne seraient pas prises en compte. A l'inverse, une mesure de la qualité de vie ne pourrait pas refléter fidèlement le bien-être d'un individu puisque cette mesure serait beaucoup trop large.

¹ DOLAN et al, Incitation à la psychologie du travail, Ed Gaelan Morin, Rennes, 2000, p : 38.

² DEJOURS C. travail, usure mentale : De la psychopathologie à la psychodynamique du travail, Ed Bayard Paris, 1993, p : 179.

Le bonheur :

Le bonheur est également défini comme une évaluation affective et subjective de la qualité de vie. Il s'agit par contre d'un état transitoire, susceptible de changer à court terme. Il se rapporte à la sphère des sentiments. Il est donc particulièrement sensible à leur variation et aux changements de l'humeur. Brickman, Coates et Janoff-Bulmann (1978) ont ainsi montré que le bonheur est relatif, qu'il dépend moins de l'environnement que de la manière dont les stimuli sont vécus à un moment précis.

Il existe donc deux différences importantes entre le bien-être et le bonheur. Tout d'abord, le bonheur est transitoire, il peut changer à court terme, ce qui n'est pas le cas du bien-être qui lui est stable à court ou moyen terme¹ comme peut l'être également la qualité de vie. Le bonheur est aussi dépendant de l'humeur. Il peut donc être soumis à des variations quotidiennes sans qu'un événement particulier ait à intervenir, alors que le bien-être est un sentiment plus profond peu influencé par l'humeur. L'étude et la mesure du bien-être avec des outils construits pour estimer le niveau de bonheur ne seraient pas pertinentes car ils ne seraient pas capables de rendre compte de la stabilité du bien-être. Pour intéressante qu'elle soit, la satisfaction dans la vie ne se confond pas elle non plus avec le bien-être.

4.2.La satisfaction dans la vie :

La différence entre la satisfaction dans la vie et le bien-être est sans doute moins évidente à établir même si elle est bien effective. En effet, ces deux termes sont employés très souvent de manière interchangeable au sein même du monde académique et très peu d'études se sont penchées spécifiquement sur leurs divergences conceptuelles. La notion au cœur de la satisfaction est l'atteinte d'une part importante des désirs et la réalisation d'objectifs fixés par l'individu. L'atteinte des désirs est fondamentale car, dans les écrits, elle

¹ Voyer P et Boyer R. Op cit, p : 274-296.

spécifie ce concept alors qu'elle concourt au bien-être sans toutefois pouvoir se prévaloir du statut de condition indispensable. Ainsi, la satisfaction dans la vie n'est possible chez Maslow ou Herzberg qu'à partir du moment où les besoins inférieurs ou les facteurs d'hygiène sont comblés alors qu'aucun des travaux réalisés jusqu'à présent n'a démontré que ces conditions minimales étaient impérativement nécessaires pour ressentir du bien-être.

En se plaçant plus précisément dans le contexte du travail, Locke (1976) a montré que la satisfaction au travail était un état émotionnel estimé qui permet à l'individu d'atteindre les valeurs qu'il place dans le travail. La perception entre ce que l'individu veut retirer de son travail et ce que son travail lui offre est ainsi au cœur de la satisfaction. De nombreux travaux se sont développés à partir de cette définition dans le domaine du comportement organisationnel. En particulier, Spector (1997) propose de considérer la satisfaction au travail comme un indicateur de bien-être au travail. Il considère donc que la satisfaction et le bien-être au travail sont des concepts distincts et va même plus loin en proposant lui aussi la satisfaction comme antécédent du bien-être sans pour autant en faire une condition impérative.

Dans le même ordre d'idée, Ryan et Déci (2001) montrent que la satisfaction est directement liée au bien-être et que des fluctuations de satisfaction peuvent prédire des variations de bien-être. Ces deux notions, bien que très proches l'une de l'autre dans l'usage courant, sont donc bel et bien distincts au niveau conceptuel et doivent, par conséquent, être mesurées différemment. L'analyse de ces différents termes pourtant présentés comme proches du bien-être démontre qu'ils n'expliquent pas le même phénomène. Ils ne sont pas non plus des concepts concurrents malgré la tendance fréquente de la communauté scientifique à opérer des amalgames entre eux.

5. Les modèles du bien-être au travail :

Cotton et Hart (2003) ont travaillé sur un modèle heuristique. Ils considèrent que le bien-être au travail est un amalgame de moral, de détresse et de satisfaction au travail. A l'analyse, il apparaît donc que, contrairement à ce qui est affirmé, leurs travaux sont moins centrés sur le bien-être au travail que sur la santé psychologique au travail. Ils incluent en conséquence à la fois du bien-être et du mal-être. Dans ce contexte, ces deux notions (bien-être et mal-être) sont liées et ne peuvent pas être exploitées indépendamment l'une de l'autre dans d'autres recherches.

Warr (1990)¹ propose quant à lui un modèle de bien-être au travail organisé autour de trois axes : heureux-mécontent, contenté-inquiet, enthousiaste-déprimé. Ce modèle est conçu pour s'appliquer aussi bien au bien-être en général qu'au bien-être au travail. La forme elliptique de ce modèle signifie que l'axe heureux-mécontent correspond à celui d'un plaisir plus important que celui des deux autres axes. De plus, en fonction de l'étude réalisée, la position des axes 2 et 3 peut varier pour être plus ou moins proche de l'axe 1.

Danna et Griffin (1999)² décrivent quant à eux le bien-être au travail comme un construit incluant à la fois des symptômes médicaux physiques et psychologiques, des expériences de vie générales et des expériences reliées au travail. Le bien-être au travail est dans cette perspective composé principalement de la santé et de la satisfaction. Leurs travaux s'inscrivent donc dans le prolongement de ceux de Diener même s'il semble acquis que la satisfaction et le bien-être constituent deux concepts distincts qui ne devraient pas être imbriqués l'un dans l'autre. Cette approche répond à la même logique que celle

¹ Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, avril 2011, Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser, p : 223, [En ligne] (consulté le 29 mars 2015) URL : <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/rapport-final,fr,8,59.cfm>.

² Danna, K, et Griffin, R. W. (1999), "Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature". *Journal of Management*, Vol 25, n°3, p 357-384. In <http://www.bib.umontreal.ca/> le 16/03/2015 à 16H

de Cotton et Hart. Il décrit la qualité de vie plutôt que le bien-être. De plus, le fait d'inclure dans le modèle des expériences de la vie générale l'éloigne du bien-être au travail.

Ces quatre modèles possèdent ainsi tous des composantes positives et négatives. Ils se rapportent donc plus à la santé psychologique au travail à la fois composée du bien-être et du mal-être. Une des voies de recherche possible pourrait consister en une suppression de la dimension négative de ces modèles pour n'en conserver que la dimension positive. Cette option permettrait de se rapprocher d'un modèle de bien-être proche de celui de Ryff. Elle s'avérerait en contrepartie très dangereuse car elle supposerait des modifications très importantes dénaturant fortement les modèles d'origines et compromettant les bases théoriques sur lesquelles ils reposent.

Hormis ces 4 modèles, force est de constater que l'immense majorité des travaux consacré au bien-être au travail se sont contentés d'une mesure de la satisfaction au travail¹. Ils ne sauraient donc constituer une base théorique valide pour développer un modèle du bien-être au travail.

Quelques auteurs ressortent toutefois de cet ensemble. Ils se distinguent par leur application d'une ou plusieurs dimensions du bien-être général au cadre particulier du travail. Des outils de mesure générique sont ainsi appliqués à un cadre spécifique.

5.1. Le modèle de Robert :

Le premier modèle recensé dans la littérature est celui de Robert (2007)². Il s'articule autour d'une conception du bien-être au travail inédite puisqu'il permet de faire la distinction entre le bien-être de la personne au travail et le bien-être du travailleur ou salarié au travail. Le bien-être de la personne se réfère

¹ BARON Xavier, 2011, Le bien-être au travail est-il une condition de la performance ?, p : 3, [En ligne] (consulté le 4 mai 2015) URL : http://www.xavierbaronconseilrh.fr/publi_ligne.html

² Robert N. Bien-être au travail : une approche centrée sur la cohérence des rôles, INRS Département Homme au Travail, 2007, Laboratoire Gestion de la Sécurité, p : 2-8.

à l'hygiène, la sécurité, l'embellissement des lieux. Il se rattache ainsi aux aspects environnementaux auxquels le salarié peut être confronté dans son entreprise. Le bien-être du salarié fait quant à lui référence au fait d'avoir les moyens et les conditions adéquates pour faire correctement son travail, comme ne pas être empêché de réaliser ses tâches et disposer d'objectifs en accord avec ses propres principes. Ces aspects du bien-être auraient tendance à se rattacher au domaine de l'organisation et du management dans l'entreprise.

Sur ces bases, les tentatives d'amélioration du bien-être de la personne au travail auront un impact plus faible si le bien-être du salarié au travail est ignoré. Il est donc nécessaire de se préoccuper de ces deux aspects en même temps pour obtenir une efficacité optimale. De plus, ce modèle présente l'avantage de se reposer sur des facteurs concrets comme la mise à disposition d'un matériel performant ou de locaux agréables. Il est donc beaucoup plus opérationnel que les modèles cités précédemment. Il permet notamment de mieux isoler les paramètres les plus pertinents pour améliorer le bien-être au travail. Il est donc davantage tourné vers l'action. Il s'agit là du seul modèle recensé réalisé par un chercheur issu des sciences de gestion parmi tous ceux recensés.

Bien que ces travaux soient originaux et praxéologique, la prudence reste de mise quant à leur utilisation. En effet, ce modèle reste une proposition théorique sans réelle validation empirique. Il peut donc être considéré comme une source d'inspiration mais pas encore comme une base suffisamment solide.

5.2.Le modèle de Dagenais-Desmarais :

Le deuxième modèle spécifiquement dédié au bien-être au travail est celui de Dagenais-Desmarais (2006)¹. Une de ses particularités réside dans la méthodologie utilisée pour sa construction. En effet, contrairement aux modèles précédents construits de manière déductive, celui de Dagenais-Desmarais repose d'abord sur un raisonnement inductif. Ce choix est justifié par le fait que le

¹ Dagenais-Desmarais V. Op cit, p : 35.

cadre théorique du bien-être au travail est encore très mal défini comme nous l'avons vu précédemment. Ce raisonnement inductif a permis d'obtenir six composantes du bien-être au travail :

- La dimension individuelle-projective qui correspond à l'actualisation de soi ou au sentiment d'efficacité personnel.
- La dimension individuelle-introjective qui correspond à la satisfaction ressentie lors de l'accomplissement de ses tâches
- La dimension relationnelle-projective qui s'apparente au fait d'avoir des relations épanouissantes avec ses collègues.
- La dimension relationnelle-introjective qui correspond au fait de se sentir considéré par ses collègues

La dimension organisationnelle-projective qui correspond au sentiment d'engagement du salarié dans l'entreprise

- La dimension organisationnelle-introjective qui décrit l'adéquation de la personne à l'organisation.

Chacune de ces six composantes semble dédiée à une portion spécifique du bien-être au travail. Ensemble, elles permettent de reprendre les grands thèmes proposés par d'autres auteurs. Les approches hédonique et eudémonique sont ainsi bien représentées puisque ce modèle inclut des dimensions comme l'actualisation de soi ou encore les relations épanouissantes. Ce découpage en six dimensions du bien-être au travail n'est pas sans rappeler les travaux de Ryff (1989) également conceptualisé le bien-être général en six dimensions : l'acceptation de soi, les relations positives avec les autres, l'autonomie, le contrôle de son environnement, les buts dans la vie et la croissance personnelle.

Ainsi, le modèle de recherche et l'outil de mesure mis au point par Dagenais-Desmarais semble constituer une piste de recherche particulièrement prometteuse pour étendre les connaissances sur le concept de bien-être au travail. Cependant, tous ces résultats ayant été obtenus sur le territoire Nord-Américain, il semblerait judicieux de mener une étude similaire et de confronter

les résultats avant d'en tirer des conclusions. En effet, l'éventuelle sensibilité au contexte culturel du bien-être au travail pourrait avoir un impact sur sa constitution. Les travaux consistant à développer des outils permettant de mesurer le bien-être général appliqué à la sphère du travail peuvent finalement presque tous être remis en question.

Conclusion :

La revue de la littérature réalisée met en évidence la difficulté de clarifier le concept de bien-être en raison du grand nombre de définitions existant. Toutefois, deux conceptions majeures du bien-être émergent de la littérature. La première envisage le bien-être dans une perspective hédoniste et se retrouve dans le concept de bien-être subjectif tandis que la seconde considère le bien-être dans une perspective eudémonique et se centre sur le concept de bien-être psychologique.

Le bien-être au travail a quant à lui souvent été opérationnalisé par la satisfaction au travail et l'affect lié au travail.

Partie pratique

Chapitre IV

Présentation de l'organisme d'accueil

Présentation de l'organisme d'accueil :**1. Présentation et historique de la création de NAFTAL :**

Issue de SONATRACH, (société nationale pour la recherche, transport, production, transformation, la commercialisation des hydrocarbures), l'entreprise nationale de raffinage et de distribution de produits pétroliers (**ERDP**) a été créé par le décret N°80-101 du 06 avril 1980.

Entrée en activité le 01 janvier 1982, elle est chargée de l'industrie de raffinage et de la distribution de produits pétroliers.

Le 04 mars 1985, les anciens districts (Carburants, lubrifiants, pneumatique et bitume) ont été regroupés sous le nom **UND** (unité NAFTAL de distribution).

En 1987, l'activité raffinage est séparée de la distribution, conformément au Décret n° 87- 189 du 25 Août 1987 modifiant le décret n°80-101 du 6 Avril 1980, modifié, portant création de l'Entreprise nationale de raffinage et de distribution de produits pétroliers, il est créé une Entreprise nationale dénommée : « Entreprise nationale de commercialisation et de distribution de produits pétroliers », sous le sigle de « **NAFTAL** » .

A partir de 1998, elle change de statut et devient société par action filiale 100% de SONATRACH, en intervenant dans les domaines suivants :

- ✦ De l'enfûtage GPL
- ✦ De la formulation des bitumes
- ✦ De la distribution, stockage et commercialisation des carburants, GPL, lubrifiants, bitumes, pneumatique, GPL /produits spéciaux.
- ✦ Du transport des produits pétroliers.

Elle est chargée, dans le cadre du plan national de développement économique et social, de la commercialisation et de la distribution des produits

pétroliers et dérivés. Le 01 janvier 2000 l'activité GPL enfûtage est séparée de l'activité CLP.

Par décision n°S 554 du 29 mars 2000, il a été procédé à l'organisation générale de la division **CLP** et l'identification des zones de distribution « CLP » (carburants, lubrifiants et pneumatiques).

Par décision n°S 555 du 29 mars 2000, il a été procédé à la création des zones de distribution CLP.

Par décision n° S 606 du 10 Février 2001, il a été procédé à l'organisation et la classification des centres Bitumes de la Division Bitume.

Par décision n°S 705 du 17 Juin 2002, il a été procédé à la renomination des zones de distribution CLP et GPL en District.

Par décision n°S 766 du 22 Décembre 2003, il a été procédé à la dissolution de la Branche CLPB.

Par décision n°S 770 du 03 Janvier 2004, il a été procédé à la dissolution des Districts CLP et création des Districts Commercialisation.

A partir du 01décembre 2006 l'activité Carburants est séparée de l'activité commercialisation.

2. NAFTAL District Carburants de Bejaia :

Le District CBR de Bejaia est organisé comme suit¹ :

✓ **Direction** : sont rattachées :

Une secrétaire, le responsable de la sécurité industrielle, le laboratoire, les différents départements et dépôts carburants.

Ses principales tâches et responsabilités sont :

- ✦ Identifier et recenser les infrastructures, équipements et autres moyens matériels (camions, canalisations) relevant de l'activité carburants du District ainsi que les structures d'organisation (services "maintenance installations fixes", "surveillance et entretien canalisations", "reconnaissance produits"...etc.) et les moyens humains œuvrant pour l'activité carburants ;
- ✦ Suivre les plans établis par la Branche Carburants pour l'approvisionnement et ravitaillement en carburants des dépôts et communiquer régulièrement les états d'exécution aux structures concernées ;
- ✦ Exécuter les programmes de distribution établis par les Districts Commercialisation pour la livraison de la clientèle ;
- ✦ Gérer les stocks en carburants au niveau des dépôts et communiquer régulièrement des points de situation aux structures concernées de la Branche.
- ✦ Suivre l'exploitation et la maintenance des infrastructures de stockage et autres moyens (camions, canalisations) carburants de la Branche rattachés au District.
- ✦ Est responsable, en liaison avec les structures HSEQ, de la sécurité industrielle des installations, équipements et moyens des centres carburants et canalisations ;

¹ Document interne de NAFTAL.

- ✦ Est responsable, en liaison avec les responsables concernés des centres carburants et canalisations, de la sûreté interne des installations et moyens ;
- ✦ Gérer, en liaison avec les structures de la Branche, les relations avec les Directions des raffineries NAFTEC, les Directions régionales STPE et SNTR.
- ✦ Ordonnancer les factures NAFTEC, STPE, cabotage et transport SNTR & tiers et les transmettre aux structures de la Branche pour règlement ;
- ✦ Approuver les bordereaux inter unités (BIU) émis par les Districts Commercialisation vers le District Carburants ;
- ✦ Traiter le bon mouvement interne (BMI) en liaison avec les Chefs de centres carburants lors des conseils de Direction de District ;
- ✦ Exécuter les plans, budgets et autres objectifs arrêtés par la Branche et l'entreprise et proposer voire prendre des mesures correctives en cas de dérive.
- ✦ Veiller à la tenue rigoureuse de la comptabilité des flux physiques et financiers et élaborer le bilan consolidé du District ;
- ✦ Veiller au respect de la réglementation en vigueur dans les domaines d'activité technique, transport, stockage, sécurité industrielle, protection de l'environnement, finances, comptabilité, fiscalité, assurance, législation et relations de travail ;
- ✦ Gérer les relations avec les partenaires locaux (fournisseurs et clients) et les autorités et administrations locales ;
- ✦ Prêter assistance, autant que de besoin, aux autres Districts dans tous les domaines d'activités.

2.1. Les missions dévolues aux différentes structures sont :**2.1.1. Département Informatique :**

a. Service Information de Gestion (ING).

b. Service Système et Réseaux :

Sa mission est :

- ✦ Collecter, vérifier et analyser les informations de gestion du District.
- ✦ Elaborer les tableaux de bord et rapports d'activité du District.
- ✦ Assurer l'installation et l'exploitation et la sauvegarde des logiciels de gestion et données afférentes.
- ✦ Prêter assistance aux structures en matière d'exploitation des applications informatiques opérationnelles.
- ✦ Gérer les systèmes et réseaux du District.

2.1.2. Département AMG (administration et moyen généraux) :

Les missions du département AMG sont :

- ✦ Assurer la gestion des moyens généraux du district ;
- ✦ Assurer la gestion des ressources humaines ;
- ✦ Assurer la gestion de l'administration ;
- ✦ Assurer la gestion des œuvres sociales et culturelles.

a. Service administration :

a.1. Section gestion du personnel :

- ✦ Gestion administrative du personnel ;
- ✦ Veiller à l'application de la réglementation ;
- ✦ Tenir à jour les différents registres réglementaires (Registre du personnel, registre des congés, registre des accidents de travail...).
- ✦ Suivi du pointage du personnel permanent et temporaire ;
- ✦ Elaboration et suivi du planning des congés annuels ;
- ✦ Etablissement des titres de congés annuels et récupérations ;
- ✦ Suivi et enregistrement des notes de frais de missions ;
- ✦ Etablissement des attestations de travail et Divers documents ;
- ✦ Gestion du volet disciplinaire ;
- ✦ Gérer les mouvements (congés, maladies, absence, retraite, affectation ...) ;
- ✦ Formalise et suit les prêts véhicules.

a.2. Section gestion paie :

- ✦ Préparation, établissement et vérification de la paie ;
- ✦ Etablir les déclarations fiscale et parafiscale (CNAS, impôts) ;
- ✦ Etablir les relevés des émoluments.

a.3. Section prestations sociales :

- ✦ Gérer les dossiers (allocation familiale) et procéder à leur paiement.
- ✦ Contrôle des dossiers médicaux et leurs dépôts auprès de la CNAS et MIP ;
- ✦ Remboursement des prestations sociales CNAS et MIP ;
- ✦ Gestion des dossiers de retraites.

b. Services ressources humaines :

- ✦ Gérer les emplois, carrières et niveaux des effectifs ;
- ✦ Elaboration des prévisions en matière de salaires et charges patronales du district.
- ✦ Etablissement et suivi des prévisions, des budgets et des plans de formations du personnel.
- ✦ Veille à l'application de la réglementation en vigueur.
- ✦ Tenir à jour le fichier personnel ;
- ✦ Elaboration des tableaux de bord ;
- ✦ Traitement des requêtes du personnel ;
- ✦ Préparation et étude des dossiers de la commission du personnel ;
- ✦ Suivi de l'apprentissage ;
- ✦ Suivi des stagiaires.

c. Services des moyens généraux :

Ses activités sont assurées par trois sections :

c.1. Section BOG (bureau d'ordre) :

- ✦ Assurer la réception, l'enregistrement et le dispatching du courrier pour toutes les structures et constituer et actualiser les annuaires téléphoniques et Standard.

c.2. Section entretien bâtiment :

- ✦ Assurer l'entretien des locaux, meubles et immeubles.
- ✦ Assurer la gestion des charges (Electricité, eau, téléphone.....)

c.3. Section économat :

- ✦ Assurer la gestion du magasin pour l'approvisionnement en consommable de bureau et informatique et fournir les documents de gestion.
- ✦ Satisfaire les commandes des structures.

d. Cellule OSC (Œuvre sociales et culturelles) :

Elle est chargée de la gestion de :

- ✦ Colonies de vacance et camps de toile, prêts sociaux, cures thermales, compétition sportive et OMRA...
- ✦ Aide financières aux veuves et orphelins et frais d'obsèques.

2.1.3. Département finances et comptabilité :

Le département finances et comptabilité a pour mission de :

- ✦ Coordonner et suivre toutes les activités de comptabilité de trésorier, budget et patrimoine.
- ✦ Consolider, analyser les états comptables et veiller à la sincérité des comptes du District ;
- ✦ Veiller à la concordance des écritures comptables avec les flux physiques et financiers il comprend trois services à savoir :

a. Service trésorerie :

Il est composé de deux sections, la Section recettes et La Section dépense :

Sa mission est de :

- ✦ Suivre et contrôler les flux, recettes et dépenses de trésorerie.
- ✦ Traiter les dossiers de paiement d'investigation, fournisseurs et autres dépenses.
- ✦ Etablir les situations de rapprochement des comptes (recettes et dépenses)

- ✦ Contrôler et effectuer les comptabilisations des comptes et grands livres de trésorerie.
- ✦ Etablir des rapports d'activités

b. Service comptabilité générale :

Il est composé de deux sections, la Section SVCD et la Section comptabilité :

Sa mission est de :

- ✦ Procéder aux écritures comptables conformément aux préconisations du plan comptable national.
- ✦ Elaborer les documents comptables (Bilans, balances et livres)
- ✦ Contrôler les arrêtés de comptes et préparer les inventaires et bilans
- ✦ Elaborer les analyses et synthèses comptables
- ✦ Procéder aux opérations des clôtures et réouvertures des comptes

c. Service budgets et coûts :

Sa mission :

- ✦ Elaborer les budgets prévisionnels d'investissement et de fonctionnement du District ;
- ✦ Consolider l'ensemble des charges nécessaires à la détermination du coût ;
- ✦ Contrôler et traiter les situations financières du District ;
- ✦ Procéder aux ajustements des budgets et crédits ;
- ✦ Assurer le suivi régulier de la comptabilité analytique.

2.1.4. Département Transport & Technique :

Il a pour mission :

- ✦ Elaborer les plans de maintenance préventive et curative des équipements, dépôts, et canalisation et en suivre l'exécution.
- ✦ Elabore les plans annuels et pluriannuels de transport, en prenant en charge les besoins de distribution et ravitaillement des produits commercialisés.
- ✦ Suivi de la réalisation des travaux.

- ✦ Elaborer les plans et budgets d'investissement (rénovation, extension, remise à niveau, remplacement) des installations fixes, canalisation, réseau de stations-services et autres.
- ✦ Etablir un rapport d'activité périodique

Ce département comporte les services suivants :

a. Service exploitation et maintenance :

Sa mission est de :

- ✦ Vérifier l'application des prescriptions du règlement d'exploitation, de sécurité des équipements et installation fixes.
- ✦ Etablir les performances de maintenance.
- ✦ Assurer la maintenance des installations au niveau des dépôts carburants

b. Service études et réalisation :

Sa mission est :

- ✦ D'établir la partie technique des cahiers de charges.
- ✦ De contrôler et diriger les différents travaux.
- ✦ De suivre les travaux programmés ayants traits aux projets.

Le District dispose de deux (02) dépôts carburants à Bejaia, un (01) à TAHER-(W) Jijel, un (01) à Bordj Bou Arreridj et un (01) à M'SILA.

Chapitre V

Analyse et interprétation des données

Préambule :

Dans ce chapitre, il est évident de mettre en transparences les données recueillies sur le terrain sous forme de tableaux pour analyser et interpréter les résultats de notre étude. Aussi on présentera les caractéristiques personnelles des enquêtés.

En outre, on va montrer le rôle que joue la reconnaissance au travail sur la motivation, l'estime de soi et le bien-être des employés de **NAFTAL** (district carburants Bejaia).

1. Les caractéristiques personnelles de l'échantillon :

On a réparti l'ensemble des enquêtés selon les caractéristiques suivantes :

Tableau N°01 : La répartition des enquêtés selon le sexe

Sexe	Fréquence	Pourcentage
Masculin	57	77%
Féminin	17	23%
Total	74	100%

A partir de ce tableau, on observe que la catégorie dominante est celle du sexe masculin avec un taux de 77%. Alors que celle du sexe féminin représente seulement 23% de la population d'étude. Et cela s'explique par une élévation continuelle de la présence de l'homme sur le lieu du travail, qui est dû à la nature et à la complexité des tâches effectuées, c'est-à-dire la nécessité d'un effort physique, en général c'est les hommes qui effectuent ce genre de tâches. Ajoutant à ça, la disponibilité du sexe masculin de travailler avec le système de quart (travail posté).

Or, les femmes ont une tendance d'exercer et d'effectuer des tâches qui n'exigent pas beaucoup d'effort physique, telle que des tâches administratives, ainsi que les femmes ne s'engagent pas totalement dans ce travail, fautes

d'autres obstacles dans la vie quotidienne comme : les congés de maternité, les charges familiales et domestique etc.

Tableau N° 02 : La répartition des enquêtés selon l'âge

Tranche	Fréquence	Pourcentage
[20 à 30]	14	18,9%
[31 à 40]	39	52,7%
[41 à 50]	17	23%
Plus de 51 ans	4	5,4%
Total	74	100%

Ce tableau montre que la majorité des enquêtés est constituées par la tranche d'âge allant de [31 à 40] ans avec un pourcentage important de 52,7%, suivie de la classe [41 à 50] ans, avec un taux de 23%, puis celle [20 à 30] ans, avec un pourcentages de 18.9% et enfin la tranche d'âge plus de 51 ans représente un faible taux de 5.4% dans l'entreprise NAFTAL.

Pour la catégorie la plus dominante, on peut l'expliquer d'une part, par la stabilité des employés et leurs anciennetés professionnelles, et d'une autre part, par le besoin de l'entreprise d'une main-d'œuvre jeunes et expérimentées.

Quant à la tranche d'âge de [41 à 50] ans, elle peut s'explique par leurs expertises dans leurs domaines de travail.

Et pour celle de [20 à 30] ans, s'explique qu'il s'agit de nouvelles recrues, qui viennent tout juste d'avoir leurs diplômes.

Enfin, la dernière classe d'âge plus de 51 ans s'explique par leurs fidélités à l'entreprise et leurs grandes expertises dans le travail.

Tableau N° 03 : La répartition des enquêtés selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Fréquence	Pourcentage
Primaire	2	2,7%
moyen	12	16,2%
Secondaire	19	25,7%
Universitaire	41	55,4%
Total	74	100%

Le tableau N°03 montre clairement que la moitié des enquêtés ont un niveau universitaire avec un taux élevé à 55,4%, puis le taux de 25,7% représentant le niveau secondaire, suivi du pourcentage de 16,2% au niveau de moyen et le taux le plus faible est celui du niveau primaire avec un taux de 2.7% seulement.

Le pourcentage le plus élevé de niveau universitaire renvoie au besoin de l'entreprise NAFTAL en termes de ressources humaines intellectuelles, afin de mener à bien ses activités, organiser et achever le travail convenablement et qui peut être expliqué par le faible taux du niveau primaire.

Quant au niveau secondaire, on peut l'expliquer par le fait qu'il existe des tâches qui nécessitent pas un niveau intellectuel élevé, précéder par le niveau moyen qui revoie à la catégorie socioprofessionnelle d'exécution.

On conclut que le niveau d'instruction dépend du besoin de l'entreprise en matière de compétences, elle recrute selon les exigences du poste. En même temps elle essaye d'assurer une place pour chaque personne et chaque personne à sa place.

Tableau N° 04 : La répartition des enquêtés selon les catégories socioprofessionnelles

catégories socioprofessionnelle	Fréquence	Pourcentage
agent d'exécution	17	23%
Agent de maîtrise	21	28,4%
Cadre	36	48,6%
Total	74	100%

On remarque dans ce tableau ci-dessus, le pourcentage de 48,6% représente la catégorie des cadres qui est au premier rang, ensuite celle des agents de maîtrise avec 28,4% au second rang, en dernier lieu la catégorie des agents d'exécution avec un taux de 23%.

D'après ces résultats on peut dire que l'entreprise NAFTAL favorise beaucoup plus les cadres vue la sensibilité de leurs postes. En outre, cela peut s'expliquer par la séparation des tâches de conception de celles d'exécution.

C'est-à-dire, les cadres assurent la création et le développement de différentes activités, sans oublier le chapeutage des structures, les agents de maîtrise, quant à eux assurent le contrôle des machines, la supervision des agents d'exécution etc. ces derniers assurent l'opérationnalisation des ordres des structures (production, gardiennage et entretien etc.).

Tableau N° 05 : La répartition des enquêtés selon les années d'expérience professionnelle

Années d'expérience	Fréquence	Pourcentage
1 à 10 ans	55	74,3%
11 à 20 ans	16	21,6%
21 ans et plus	3	4,1%
Total	74	100%

La répartition de l'échantillon selon les années d'expérience professionnelle, montre que ceux qui ont une expérience de 1 à 10 ans sont les dominants avec un taux élevé à 74,3%, suivi de ceux qui ont une expérience de 11 à 20 ans avec un taux de 21,6%, et en finale un faible taux pour ceux qui ont 21 ans et plus d'expérience.

On peut expliquer le taux élevé de la catégorie 1 à 10 ans, par la nouvelle politique de recrutement adoptée par l'entreprise, et par le fait qu'il s'agit des nouveaux diplômés, qui viennent tout juste d'être embauchés.

Quant à la catégorie de ceux qui ont une expérience de 11 à 20 ans, qui se justifier par le mélange entre la promotion interne du personnel, et le recrutement externe afin de motiver les salariés pour accroître leur rendement et engagement dans le travail.

2. Analyse et interprétation des données :

2.1. La première hypothèse :

« La reconnaissance au travail influe positivement sur le bien-être des salariés de NAFTAL (district carburants Bejaia) ».

Tableau N°06 : La relation entre l'estimation de l'environnement de travail et les aspects agréables dans le travail

Aimer le milieu de travail	Oui	Non	Total
Aspects agréables			
Ambiance avec collègues	27 77,1%	8 22,9%	35 100%
Reconnaissance du travail	34 91,9%	3 8,1%	37 100%
Relations avec hiérarchie	2 100%	- -%	2 100%
Total	63 85,1%	11 14,9%	74 100%

On constate d'après ce tableau que la majorité de nos interrogés aiment leur milieu du travail avec un taux de 85,1%, or 14,9% seulement représente le contraire, c'est-à-dire ceux qui ne l'aiment pas.

Concernant ceux qui aiment leur environnement du travail, on observe une totalité de 100% de ceux qui voient en les relations avec hiérarchie comme source de procuration de leur plaisir dans le travail, suivi de 91,9% pour ceux qui trouvent en la reconnaissance du travail l'aspect le plus agréable contribuant à leur plaisir dans le travail et enfin 77,1% pour les enquêtés qui voient que l'ambiance avec collègues est au centre de leur plaisir dans le travail.

Cependant, les interrogés qui n'aiment pas leur environnement du travail : En premier lieu figure les enquêtés qui affirment que l'ambiance avec collègues est la source de leur bonheur dans le travail avec une proportion de 22,9%, en seconde lieu on observe un pourcentage de 8.1% pour ceux qui voient dans la

reconnaissance du travail un aspect agréable qui assure leur plaisir dans le travail.

A partir de ces résultats, on remarque que les aspects agréables qui contribuent au plaisir dans le travail influent sur le fait d'aimer l'environnement du travail ou le contraire. Cette influence se base sur les bonnes relations et les normes positives qui règnent dans l'entreprise NAFTAL. Car les démarches adoptées permettent de créer un espace convivial pour chacun des acteurs de cet organisme. Or, toute fois l'espace convivial est présent, l'état du bien-être des salariés est stable, car chacun se sente en paix et en harmonie avec soi-même, les autres et son environnement. Et encore Celui il peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, faire un travail productif et fructueux et contribuer à la vie de son entreprise.

Tableau N°07 : L'avis des enquêtés sur l'état de la reconnaissance attribuée par leurs collègues selon le niveau d'instruction

L'état de la reconnaissance attribué par les collègues Niveau d'instruction	Très reconnu	Reconnu	Pas de tout reconnu	Total
Primaire	- -%	1 50%	1 50%	2 100%
Moyen	6 50%	6 50%	- -%	12 100%
Secondaire	3 15,8%	16 84,2%	- -%	19 100%
Universitaire	11 26,8%	27 65,9%	3 7,3%	41 100%
Total	20 27%	50 67,6%	4 5,4%	74 100%

A travers les données recueillies sur le terrain on trouve que la moitié de notre population d'étude soit 67,6% sont reconnu par leurs collègues, 27%

affirment qu'ils sont très reconnu, par contre 5,4% affirment l'inverse, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas de tout reconnu.

Concernant ceux qui sont reconnu par leurs collègues, on voit 84,2% de la population d'étude ont un niveau d'instruction secondaire, 65,9% ont un niveau universitaire, et enfin ceux qui ont un niveau moyen et primaire avec un taux de 50%. Puis, les enquêtés qui démontrent qu'ils sont très reconnu par leurs collègues, on observe un pourcentage de 50% ont un niveau moyen, une catégorie de niveau universitaire qui représente 26,8%, et enfin 15,8% de l'échantillon ont un niveau secondaire.

Et pour le interrogés qui affirment le contraire c'est-à-dire qu'ils ne sont pas de tout reconnu par leurs collègues par rapport à leurs niveau d'instruction, on regarde un taux de 50% ont un niveau primaire, et enfin 7,3% ont un niveau universitaire.

La catégorie la plus dominante, voir celle de niveau universitaire et secondaire qui affirme qui sont reconnus par leurs collègues s'explique par leur niveau d'instruction et connaissance en matière de reconnaissance et de donner à l'autre ce qu'il mérite vraiment (respect et des remerciements etc.). D'autre part, la catégorie du niveau primaire qui atteste qu'ils ne sont pas reconnu par leur collègues est justifié du fait qu'ils ont du mal à saisir et à comprendre ce que les autres essayent de leur dire et de leur inculquer, ce qui finit par des malentendus et de comprendre les choses à l'inverse.

En conclusion, le niveau d'instruction peut agir sur la capacité des individus de se doter d'un large esprit et d'un grand vocabulaire permettant de mieux comprendre et davantage interpréter. Aussi, une bonne compréhension des autres permettra d'éviter toute sorte de conflits et d'embarras entre les acteurs d'un même organisme.

Tableau N°08 : La relation entre les formes de la reconnaissance et les années d'expérience professionnelle

Formes Années d'expérience	Reconnaissance existentielle	Reconnaissance des résultats	Reconnaissance de la pratique du travail	Reconnaissance de l'engagement dans le travail	Total
1 à 10 ans	2 3,6%	18 32,7%	20 36,4%	15 27,3%	55 100%
11 à 20 ans	- -%	7 43,8%	3 18,8%	6 37,5%	16 100%
21 ans et plus	- -%	3 100%	- -%	- -%	3 100%
Total	2 2,7%	28 37,8%	23 31,1%	21 28,4%	74 100%

D'après les résultats de ce tableau, on observe que 37,8% de nos interrogés encaissent une reconnaissance des résultats venant de leurs supérieurs hiérarchiques, suivi d'un pourcentage de 31,1% pour ceux qui reçoivent une reconnaissance de la pratique du travail, après une proportion de 28,4% pour ceux qui touchent une reconnaissance de l'engagement dans le travail, suivi d'une très faible proportion de 2,7% pour ceux qui perçoivent une reconnaissance existentielle.

Pour les enquêtés qui témoignent qu'il s'agit d'une reconnaissance des résultats : on a trois tranches d'années d'expérience ; une totalité pour ce qui ont une expérience de 21 ans et plus avec un taux de 100%, puis 43,8% pour ceux ayant une expérience de 11 à 20 ans, suivi d'un taux de 32,7% de ceux qui possèdent une expérience de 1 à 10 ans.

Pour les enquêtés qui disent qu'il s'agit d'une reconnaissance de la pratique du travail : On a deux catégories ; ceux qui détiennent une expérience de 1 à 10 ans avec un taux de 36,4%, suivi par 18,8% de ceux qui ont une expérience de 11 à 20 ans.

Pour les enquêtés qui affirment qu'il s'agit une reconnaissance de l'engagement dans le travail : On deux catégorie ; 37,5% pour ceux ayant une expérience de 11 à 20 ans, suivi par 27,3% pour ceux qui possèdent une expérience allant de 1 à 10 ans.

Pour les interrogés qui reçoivent une reconnaissance existentielle de la part de leurs supérieurs hiérarchiques : on a une unique tranche d'année d'expérience, qui va de 1 à 10 ans avec une faible proportion de 3,6%.

D'après les données chiffrées sus-citées, on constate que dans les relations entre les supérieurs hiérarchiques et leurs subordonnés (employés) il y'a de la reconnaissance du travail, cette dernière prend de multiples formes ; reconnaissance existentielle, reconnaissance des résultats, reconnaissance de la pratique du travail et reconnaissance de l'engagement dans le travail, et cela revient à dire qu'au sein de l'entreprise de NAFTAL, la reconnaissance se pratique et se manifeste dans le quotidien au fil des années. Cette dernière est fondée sur l'appréciation de la personne comme un être authentique qui mérite respect et qui possède des besoins ainsi qu'une expertise unique.

Les chefs hiérarchiques ont une tendance à exercer la reconnaissance des résultats (le rendement et la contribution à l'atteinte des objectifs) par rapport aux autres formes, car elle est une sorte de source de motivation qui met l'employé dans une situation où il doit s'impliquer de mieux en mieux dans son travail. En outre, La reconnaissance permet de maintenir un bon niveau de satisfaction au travail. Elle est un élément essentiel pour donner un sens à son travail, en favorisant, développant et contribuant au bien-être professionnel et personnel. En somme, les marques de reconnaissance offertes tant par ses pairs que par ses supérieurs créent le sentiment d'être apprécié pour sa contribution.

Tableau N°09 : Le rapport entre l'état de la reconnaissance attribuée par les supérieurs hiérarchiques et les catégories socioprofessionnelles

L'état de la reconnaissance par les chefs hiérarchiques / Catégories socioprofessionnelles	Très reconnu	Reconnu	Pas de tout reconnu	Total
Agent d'exécution	3 17,6%	12 70,6%	2 11,8%	17 100%
Agent de maîtrise	7 33,3%	12 57,1%	2 9,5%	21 100%
Cadre	6 16,7%	27 75%	3 8,3%	36 100%
Total	16 21,6%	51 68,9%	7 9,5%	74 100%

D'après le tableau ci-dessus les données statistiques indiquent l'état de la reconnaissance attribuée par chefs hiérarchiques pour leurs salariés, 68,9% des interrogés sont reconnu par leur supérieurs hiérarchiques et 21,6% pensent qu'ils sont très reconnu, tandis 9,5% disent qu'ils ne sont pas de tout reconnu.

Pour les enquêtés qui affirment qu'ils sont reconnu : on a trois catégorie socioprofessionnelle ; 75% sont des cadres, suivi 70,6% sont des agents d'exécution et enfin un taux de 57,1% sont des agents de maîtrise. Pour les enquêtés qui disent qu'ils sont très reconnu : on a trois catégorie socioprofessionnelle ; les agents de maîtrise représente une proportion de 33,3%, les agents d'exécution avec un taux de 17,6%, et 16,7% pour les cadres. Pour les enquêtés qui disent le contraire, autrement dit ; ils ne sont pas de tout reconnu, les agents d'exécution figurent au premier rang avec un pourcentage de 11,8%, suivi des agents de maîtrise avec un taux de 9,5%.

A la lumière de ces données, on constate que l'état de reconnaissance attribuée aux salariés par leurs supérieurs est "reconnu", qui s'explique suite à une existence d'une culture de reconnaissance qui permet aux salariés de se

réaliser et de se sentir valoriser au sein de leur établissement de travail. On trouve que les cadres figurent en premier lieu vue l'importance de leurs tâches qui nécessitent beaucoup de dynamisme, de créativité, de recherche et du développement etc. la raison pour laquelle ils reçoivent un degré élevé de reconnaissance. En second lieu débarque les agents d'exécution, car ils ont besoin eux aussi de cette dernière afin de mieux donner, ajoutant qu'ils sont des OMP (Opérateur Mouvement Produit) c'est-à-dire le pivot de la production. En troisième lieu les agents de maîtrise qu'il ne faut de tout négliger, car ils servent d'intermédiaire entre les cadres et les agents d'exécution.

Vue la pression du travail les conflits qui affectent tout sorte d'entreprise, NAFTAL elle aussi est victime, ce qui mène à cet état de non reconnu, ou les supérieurs peuvent être insoucieux de leurs subordonnés et ces derniers vont les prendre d'autres choses de travers.

En résumé, l'environnement du travail est l'une des sphères de vie où le salarié passe le plus de temps, Cela devient un endroit où il est possible de valoriser cette notion de reconnaissance et par conséquent celle du bien-être. Pour s'en assurer, il est nécessaire de prendre en compte, de manière objective, l'attribution d'une bonne reconnaissance à ces salariés.

Tableau N°10 : La relation entre le sentiment d'être reconnu et les années d'expérience professionnelle

sentiment d'être reconnu Années d'expérience	Rémunération	Etre respecté et valorisé	Expression de gratitude	Total
1 à 10 ans	13 23,6%	41 74,5%	1 1,8%	55 100%
11 à 20 ans	3 18,8%	12 75%	1 6,2%	16 100%
21 ans plus	- -%	3 100%	- -%	3 100%
Total	16 21,6%	56 75,7%	2 2,7%	74 100%

Ce tableau nous indique que, 75,7% de la population enquête déclare que les marques de reconnaissance pour eux c'est d'être respecté et valorisé, un pourcentage de 21,6% de la population enquête recherche la marque de rémunération, est seulement 2,7% des enquêtés recherchent des expressions de gratitude comme marque de reconnaissance.

Pour la population d'enquête qui déclare d'être respecté et valorisé entent que marque de reconnaissance : on a trois tranche d'année d'expérience ; la totalité de 100% pour ceux qui ont une expérience de 21 ans et plus, un taux 75% pour les expérimentés de 11 à 20 ans, suivi de 74,5% pour les expérimentés de 1 à 10 ans. Concernant ceux qui trouvent en la rémunération la marque la plus adéquate de la reconnaissance : on voit deux classes ; ceux ayant une expérience de 1 à 10 ans avec une proportion de 23,6%, suivi des possédants une expérience de 11 à 20 ans avec pourcentage de 18,8%. Et enfin la minorité de la population d'enquête qui se penchent vers l'expression de gratitude : 6,2% pour les expérimentés de 11 à 20 ans, puis une très faible proportion de 1,8% pour ceux de 1 à 10 ans.

Donc on peut dégager que la marque de reconnaissance la plus manifestée au sein de cet établissement est le respect et la valorisation. Cela nous permet de dire que les dirigeants mettent en application une pratique quotidienne de la reconnaissance au travail. Ajoutant à cela que la population d'étude a du goût pour le respect et la valorisation par rapport à la rémunération.

La reconnaissance en niveau de NAFTAL prend diverses formes : la parole, l'écrit, l'objet ou le symbole. Cela signifie que la reconnaissance peut être matérielle (rémunération, primes et promotion etc.) ou immatérielle (respect, valorisation et expression de gratitude...). Cependant, les marques de reconnaissance matérielle n'ont jamais apporté la satisfaction et le bonheur total, alors la reconnaissance immatérielle fait l'objet de ce manque, sans oublier que seul le respect et la valorisation peuvent fournir la réalisation de soi et promouvoir le bien-être.

Tableau N°11 : La répartition des enquêtés selon la nécessité de la reconnaissance pour favoriser le sentiment du bien-être

La reconnaissance favorise le bien-être	Fréquence	Pourcentage
Oui	73	98,6%
Non	1	1,4%
Total	74	100%

D'après les données statistiques de ce tableau, on remarque que la grande majorité des enquêtés affirment que la reconnaissance au travail est nécessaire pour favoriser le sentiment bien-être avec un pourcentage de 98,6%, tandis que pensent le contraire avec faible pourcentage de 1,4%.

A partir de là, on constate que la reconnaissance au travail est primordial dans le milieu professionnel, cette reconnaissance est à la fois ; un acte d'appréciation, une réaction constructive et authentique qui suit rapidement une

bonne action et qui donne à l'auteur du geste reconnu une rétribution symbolique, affective, concrète ou financière. En termes simples, c'est dire bravo à quelqu'un qui a réussi ce qu'on attendait de lui et même plus.

Donc, la reconnaissance tente d'éviter les effets pervers de jalousie et d'injustice tout en voulant maximiser le plus possible les bonnes actions. Il est à signaler qu'elle est la meilleure façon de se prémunir des effets indésirables.

En conclusion, l'entreprise doit installer une culture de reconnaissance qui se bâtit par des gestes quotidiens. La reconnaissance doit être accessible, simple et faire partie des habitudes de vie au travail. En outre préserver le bien-être, ce dernier va garantir le sentiment de satisfaction, d'estime de soi, et de stimuler la motivation pour mieux s'impliquer dans le travail, par conséquent l'entreprise y gagne une bonne production, une main-d'œuvre soucieuse de ces objectifs et conquérir le marché etc.

2.2. La deuxième hypothèse :

« La reconnaissance de la valeur des acteurs (leurs aptitudes, compétences, et leurs expertises) détermine leurs appartenances et leurs désirs de s'impliquer au sien de l'organisation ».

Tableau N°12 :L'avis des enquêtés sur le sentiment d'être reconnu et sa motivation sur l'implication dans le travail selon les actions de les traiter injustement au travail

La reconnaissance comme facteur de motivation vous êtes traité injustement	Oui	Non	Total
Oui	13 92,9%	1 7,1%	14 100%
Non	59 98,3%	1 1,7%	60 100%
Total	72 97,3%	2 2,7%	74 100%

Ce tableau présente les points de vue des enquêtés concernant le sentiment d'être reconnu et sa motivation sur l'implication dans le travail selon les actions de les traiter injustement au travail. On remarque que la majorité de la population d'enquête affirment que la présence du sentiment de reconnaissance comme facteurs de motivation et d'implication dans le travail avec un taux de 97,3% ; dont 98,3% ne sont jamais traiter injustement au sein leur établissement de travail, par contre un taux de 92,9% disent qu'ils sont traités injustement. Il y a néanmoins une très faible proportion 2,7% de l'échantillon attestent le contraire.

A travers ces données chiffrées, on remarque que les salariés ne sont pas traités injustement au sein du lieu du travail. Ce qui implique une motivation pour mieux s'implique dans le travail. Le traitement d'une manière injuste est dû à l'absence de reconnaissance, donc cette dernière permet de promouvoir le

bien-être et par conséquent éviter la dévalorisation et l'apparition d'un climat malsain.

Tableau N°13: L'avis enquêtés sur ce qu'ils aiment dans leur travail selon le sexe

Ce qu'il vous plaît dans votre travail	L'existence d'un bon climat	L'existence d'une bonne équipe	Se sentir utile	Se sentir respecté	Total
Masculin	6 10,5%	22 38,6%	16 28,1%	13 22,8%	57 100%
Féminin	1 5,9%	1 5,9%	9 52,9%	6 35,3%	17 100%
Total	7 9,5%	23 31,1%	25 33,8%	19 25,7%	74 100%

D'après le tableau ci-dessus les données statistiques indiquent que 33,8% de nos interrogés aiment se sentir utile dans leurs travail, 31,1% estiment l'existence d'une bonne équipe, 25,7% aiment se sentir respecté, et 9,5% vénèrent l'existence d'un bon climat.

Pour les enquêtés qui affirment qu'ils vénèrent se sentir utile dans leurs travail : on a deux catégorie des interrogés ; ceux du sexe féminin avec une proportion de 52,9%, et ceux du sexe masculin avec un taux de 28,1%.

Pour la population d'étude qui certifie qu'elle aime l'existence d'une bonne équipe ; 38,6% pour le sexe masculin, et une proportion de 55,9% pour le sexe féminin. Pour les interrogés qui attestent d'affectionner le sentiment d'être respecté ; un pourcentage de 35,3% du sexe féminin, sui d'un taux de 22,8% pour le sexe masculin.

A partir de ces résultats, nous remarquons que les enquêtés qui affirment se sentir utile et respectés sont du sexe féminin, et cela s'explique par la nature des femmes, elles ont une tendance de faire quelques choses bénéfiques là où

elles se rendent, ça est du à leur éducation domestique, mais elles aiment qu'on leur prête attentions. Cependant le sexe masculin, eux ils vénèrent le bon climat et une équipe. En tout l'existence d'une reconnaissance multiple va sûrement veiller à la survie du respect, bon climat, de bonnes équipes de travail et l'impression d'être utile etc. par là il y'aura un bon fonctionnement des activités de l'entreprise et tout contribuable sentira bien et se réalisera ainsi.

Donc, tout être aime se voir insérer dans bon environnement qui regroupent à la fois ; l'existence d'un bon climat (affectivité, sentiment d'appartenance...) et d'une bonne équipe, se sentir utile et respecté etc. à partir de là il va accomplir des choses qu'il juge valables et utiles, il en ressent une certaine valorisation, son estime de soi augmente.

Tableau N°14 : L'opinion des enquêtés sur ce qui est important dans leur travail selon les catégories socioprofessionnelles

Ce qui est important au travail	Etre reconnu	Avoir un sentiment d'appartenance	Avoir la confiance de l'entourage	Se sentir respecté	Bénéficier d'une promotion ou formation	Total
agent d'exécution	4 23,5%	1 5,9%	2 11,8%	2 11,8%	8 47,1%	17 100%
Agent de maitrise	6 28,6%	1 4,8%	5 23,8%	3 14,3%	6 28,6%	21 100%
Cadre	12 33,3%	- -%	7 19,4%	8 22,2%	9 25%	36 100%
Total	22 29,7%	2 2,7%	14 18,9%	13 17,6%	23 31,1%	74 100%

Le tableau ci-dessus montre les avis de membre de l'échantillon sur ce qui est important dans leur travail selon la catégorie socioprofessionnelle. On trouve un pourcentage 31,1% pour ceux qui voient l'importance est de bénéficier d'une promotion ou formation, dont 29,7% chez ceux trouvant l'importance dans le

fait d'être reconnu, 18,9% de ceux qui voient en la confiance de l'entourage l'importance, suivi de 17,6% pour ceux qui aiment se sentir respecté, et un faible taux de 2,7% pour les enquêtés qui vénèrent avoir un sentiment d'appartenance.

Pour les interrogés qui affirment qu'il s'agit de l'importance est de bénéficier d'une promotion ou formation : Les agents d'exécution représente un pourcentage de 47,1%, dont 28,6% pour les agents de maîtrise, et enfin les cadres avec un taux 25%. Pour les enquêtés qui trouvent l'importance dans le fait d'être reconnu : on remarque un 33,3% pour la catégorie des cadres, suivi de 28,6% pour les agents de maîtrise. Or, ceux qui voient en la confiance de l'entourage l'importance : on trouve un pourcentage de 23,8% des agents de maîtrise. Et 22,2% pour les cadres qui aiment se sentir respecté.

A travers ces données statistiques, on remarque la mobilisation de tout ce qui est nécessaire dans le milieu professionnel comme ; reconnaissance, sentiment d'appartenance, la confiance de l'entourage, sentiment d'être respecté, bénéfice d'une promotion ou formation et primes etc. offre un espace privilégié pour le développement de ses capacités et l'accomplissement de soi de toutes les catégories socioprofessionnelles.

S'engager dans un mouvement où des efforts seront déployés pour préparer, organiser, aménager, transformer les exigences de travail afin de faire ce qui doit être fait. Cela exige toujours une forme d'investissement de soi, de créativité, d'ingéniosité. En revanche, l'entreprise doit mettre en place tout un programme de récompense pour ses acteurs. Chaque salarié désire mener une bonne carrière professionnelle. Il aime se voir grimper les échelons sur les plans vertical et horizontal, (augmentation de salaire, changement de statut ; c'est-à-dire un simple salarié qui devienne chef de cour, puis chef de section etc.). Voir même, se sentir apprécié, prouver une satisfaction et une réalisation de soi, et le sentiment du bien-être en l'encaissant par la reconnaissance. Cette dernière est la seule pouvant répondre à ce genre d'exigences.

En résumé, l'ensemble des employés de l'entreprise NAFTAL bénéficie d'une reconnaissance, ce qui leur permet subvenir à tout ce qui est important dans leur travail.

Tableau N°15 : Le point de vue des enquêtés vis-à-vis la reconnaissance des efforts fournis selon les années d'expérience

Reconnu par apport aux efforts fournis Années d'expérience	Oui	Non	Total
1 à 10 ans	45 81,8%	10 18,2%	55 100%
11 à 20 ans	13 81,2%	3 18,8%	16 100%
21 ans plus	3 100%	- -%	3 100%
Total	61 82,4%	13 17,6%	74 100%

Les données de ce tableau révèlent que salariés de l'entreprise NAFTAL sont reconnu à 82,4% par rapport aux efforts fournis, tandis que 17,6% attestent le contraire.

Ceux qui pensent qu'ils sont reconnu vis-à-vis les efforts fournis : on remarque une totalité 100% ont une expérience de 21 ans et plus, 81,8% pour ceux ayant une expérience allant de 1 à 10 ans, et 81,2% pour qui possèdent une expérience de 11 à 20 ans. Cependant, les enquêtés qui pensent le contraire, c'est-à-dire ils ne sont pas reconnu par rapport aux efforts fournis : une proportion 18,8% pour ceux disposant d'une expérience de 11 à 20 ans, et 18,2% pour les enquêtés disposant d'une expérience de 1 à 10 ans.

A la lumière de ces données, on peut dire les supérieurs hiérarchiques ont une tendance à reconnaître les efforts de leurs employés. Alors il s'agit d'une reconnaissance des résultats, cette dernière est la pièce maîtresse de la

motivation et de la manifestation du bien-être des salariés. Elle permet ainsi l’engagement et l’implication totale dans la production et une maximisation du rendement. Quant aux autres pensant l’inverse s’inscrivent dans le cadre de la reconnaissance existentielle. Cette dernière est très peu manifester, car elle n’est pas génératrice de créativité et de motivation.

Tableau N°16 : Le rapport entre l’influence du sentiment de reconnaissance au milieu de travail et le sexe

Sexe \ l'influence du sentiment de reconnaissance	La santé psychologique	La qualité du travail	L'engagement et l'implication dans le travail	La motivation et l'estime de soi	Sentiment d'appartenance	Total
Masculin	7 12,3%	9 15,8%	20 35,1%	20 35,1%	1 1,8%	57 100%
Féminin	2 11,8%	1 5,9%	5 29,4%	9 52,9%	- -%	17 100%
Total	9 12,2%	10 13,5%	25 33,8%	29 39,2%	1 1,4%	74 100%

Le tableau ci-dessus nous explique le rapport entre l’influence du sentiment de reconnaissance au milieu de travail selon le sexe. Les chiffres montrent que 39,2% des salariés de l’entreprise NAFTAL affirment que le sentiment de la reconnaissance à une influence sur la motivation et l’estime de soi, 33,8% de ceux qui pensent qu’il s’agit l’engagement et l’implication dans le travail, 13,5% pour ceux qui penchent sur la qualité du travail, 12,2% de nos interrogés disent sur la santé psychologique, et une faible proportion de 1,4% de ceux qui affirment que la reconnaissance influence sur le sentiment d’appartenance.

Parmi les enquêtés qui affirment que le sentiment de la reconnaissance à une influence sur la motivation et l’estime de soi : 52,9% sont du sexe féminin, suivi de 35,1% pour le sexe masculin. Pour ceux qui attestent que le sentiment

de la reconnaissance influe sur l'engagement et l'implication dans le travail ; 35,1% sont des hommes, 29,4% sont des femmes. Ajoutant les interrogés qui avancent qu'il s'agit d'une influence sur la qualité du travail ; une proportion de 15,8% sont du sexe masculin. Pour ceux qui disent sur la santé psychologique ; 12,3% sont des hommes, 11,8% sont des femmes.

Alors, en général la reconnaissance au sein de NAFTAL signifie : la démonstration que les efforts investis sont reconnus à leurs justes valeurs. Elle est un élément essentiel pour préserver et construire son identité et donner un sens à son travail, en favorisant, développant et contribuant au bien-être professionnel et personnel.

En somme, le sentiment de reconnaissance à une grande influence positive sur le bien-être des salariés ; et cela on le remarque à travers la motivation et l'estime de soi. Donc elle motive et encourage les employés à donner le meilleur d'eux, cette reconnaissance sans aucun doute une source importante de plaisir et de satisfaction au travail.

En conclusion, la reconnaissance améliore la qualité de vie au travail en rehaussant l'ambiance et en facilitant la collaboration mutuelle. Elle procure à l'employé un accroissement de son sentiment d'efficacité et de son désir de s'investir, ce qui a pour effet d'accroître la mobilisation et la rétention du personnel.

1.1. La troisième hypothèse :

« Les chefs hiérarchiques reconnaissent les efforts et les résultats des salariés par le biais de différentes pratiques (respect, remerciements, etc.) ».

Tableau N°17 : La relation entre les marques de non reconnaissance et les catégories socioprofessionnelles

Marques de non reconnaissance / Catégories socioprofessionnelles	Dévalorisation et non implication au travail	Humiliation, impolitesse et ridiculisation	Indifférence et marginalisation	Total
Agent d'exécution	3 17,6%	11 64,7%	3 17,6%	17 100%
Agent de maîtrise	7 33,3%	9 42,9%	5 23,8%	21 100%
Cadre	15 41,7%	6 16,7%	15 41,7%	36 100%
Total	25 33,8%	26 35,1%	23 31,1%	74 100%

Ce tableau nous montre la corrélation entre les catégories socioprofessionnelle et les marques de non reconnaissance au travail, un taux de 35,1% des interrogés ont dit qu'il s'agit de l'humiliation, impolitesse et ridiculisation. On remarque un taux élevé de 64,7% touche la catégorie des agents d'exécution, puisque ce les plus exposés à ce genre de non reconnaissance (généralement sans niveau d'instruction, sans formation etc.). La deuxième tranche celle, des agents de maîtrise à 42,9%, et enfin une proportion de 16,7% pour la catégorie des cadres.

Tandis que 33,8% ont un point de vue sur la dévalorisation et non implication au travail. On remarque un taux de 41,7% des cadres, 33,3% de la deuxième catégorie, celle des agents de maîtrise, et enfin un pourcentage de 17,6% pour les agents d'exécution. En outre, un taux de 31,1% pour ceux disent c'est l'indifférence et marginalisation. On observe un taux de 41,7% de la

catégorie des cadres, suivi de de la catégorie des agents de maitrise avec un taux de 23,8%, et 17,6% pour les agents d'exécution.

A travers ces données statistiques, on constate que les marques de non reconnaissance sont des facteurs de démotivation, du malaise et de non réalisation de soi etc. aussi l'absence de reconnaissance au travail peut entraîner des effets négatifs sur la santé mentale du travailleur. Toutes les catégories socioprofessionnelles prouvent que l'existence de ces marques de non reconnaissance crée un environnement de travail malsain, et par là, vienne la naissance des conflits, la détérioration de la production, et l'absentéisme...

Tableau N°18 : L'avis des enquêtés sur le respect attribué par leurs supérieurs immédiats selon les années d'expérience

Etes-vous respectés par vos supérieurs ?	Oui	Non	Total
Années d'expérience			
01 à 10 ans	54 98,2%	1 1,8%	55 100%
11 à 20 ans	15 93,8%	1 6,2%	16 100%
21 ans plus	3 100%	- -%	3 100%
Total	72 97,3%	2 2,7%	74 100%

Dans ce tableau on remarque que presque la totalité des interrogés sont respectés par leurs supérieurs immédiats avec un taux de 97,3%, par contre 2,7% représente ceux qui ne reçoivent pas ce respect.

Pour les enquêtés qui affirment recevoir le respect de la part de leurs supérieurs par rapport aux années d'expérience représentent 97,3% : On a trois catégories d'année d'expérience ; ceux qui ont une expérience de 21 ans et plus figurent avec une proportion de 100 %, ainsi ceux qui possèdent une expérience

de 1 à 10 ans paraissent avec un pourcentage de 98,2%, et à la fin ceux ayant une expérience de 11 à 20 ans représentent un taux de 93,8%.

Cependant, pour les enquêtés ayant nié recevoir le respect de la part de leurs supérieurs immédiats apparaissent avec un faible taux de 2.7% : On a deux catégories d'année d'expérience ; d'abord qui ont une expérience de 11 à 20 ans représente un taux de 6.2%, puis les enquêtés qui détiennent une expérience de 1 à 10 ans avec une proportion de 1.8%.

A partir de ces résultats, nous remarquons que la majorité de notre échantillon confirme qu'ils sont respectés par leurs supérieurs immédiats, cela s'explique par le fait que les supérieurs hiérarchiques de l'entreprise NAFTAL (district carburants Bejaia) ont l'habitude ; de prouver du respect envers leurs subordonnés, de pratiquer la reconnaissance d'une manière quotidienne et régulière et d'assurer un climat robuste (sain) pour garantir le bon déroulement du travail. Or, le respect est l'élément essentiel de la valorisation d'autrui, et de lui permettre ainsi une bonne insertion et adaptation dans son environnement.

Par contre, ceux qui nient recevoir le respect venant de leurs supérieurs, s'explique par un mal agissement dans le travail, ce qui à pousser les supérieurs immédiats à leurs donner une mauvaise notation et une appréciation épouvantable. La raison pour laquelle ces subordonnés ressentent le désagrément.

Tableau N°19 : La relation entre les forces de l'environnement du travail et les raisons pour demeurer à cet environnement

Les forces Les raisons	L'autorité et l'influence sociale	La cohésion et les bonnes relations	L'affectivité	Le fait d'appartenance	Total
Oui	6 11,1%	39 72,2%	2 3,7%	7 13%	54 100%
Non	1 5%	12 60%	- -%	7 35%	20 100%
Total	7 9,5%	51 68,9%	2 2,7%	14 18,9%	74 100%

D'après ce tableau ci-dessus, les données statistiques indiquent que 68,9% des interrogés voient que la cohésion et les bonnes relations sont au centre de force de leur environnement du travail, 18,7% attestent que c'est le fait d'appartenance, tandis 9,5% disent que c'est l'autorité et l'influence sociale, et seulement 2,7 pensent qu'il s'agit de l'affectivité.

72,2% parmi ceux voient que la cohésion et les bonnes relations sont au centre de force de leur environnement du travail affirment que ce sont des raisons pour demeurer à cet emploi, dont 60% disent non. 35% de ceux qui attestent que c'est le fait d'appartenance disent oui, or 13% affirment qu'il ne s'agit pas de ces raisons pour y rester. 11,1% parmi ceux disant que c'est l'autorité et l'influence sociale ont répondu oui, dont 5% disent non. Et enfin ceux qui affirment qu'ils demeurent à cet emploi parce que il y a de l'affectivité représente un pourcentage de 3,7% seulement.

D'après les données chiffrées, on remarque que les forces de l'environnement du travail sont en grande partie les causes pour demeurer à cet emploi. C'est-à-dire l'existence de bonnes relations, la cohésion, l'affectivité, l'autorité et l'influence sociale encouragent de plus en plus l'envie de rester travailler à cet endroit. En outre, le sentiment du bien-être va être sans doute le

fruit de ces multiples spécificités qui entourent milieu pareil, qui va appui une étendue implication dans le travail et un désir de donner plus pour l'entreprise de chaque individu.

Tableau N°20 : La corrélation entre le contact avec d'autres employés dans le travail et les catégories socioprofessionnelles

Contacts avec d'autres employés Catégories socioprofessionnelles	Souvent	Par fois	Jamais	Total
Agent d'exécution	15 88,2%	1 5,9%	1 5,9%	17 100%
Agent de maîtrise	14 66,7%	7 33,3%	- -%	21 100%
Cadre	26 72,2%	10 27,8%	- -%	36 100%
Total	55 74,3%	18 24,3%	1 1,4%	74 100%

Ce tableau, montre La corrélation entre le contact avec d'autres employés dans le travail et la catégorie socioprofessionnelle. On observe que la majorité des enquêtés ont souvent un contact avec d'autres employés, tandis 24,3% sont des contacts que parfois, et seulement 1,4% pour ceux qui affirment qu'ils ont jamais de contact avec les employés. Pour ceux qui leur travail nécessite des contacts souvent avec d'autres employés : on remarque un grand pourcentage de 88,2% pour les agents d'exécution, suivi d'un taux de 72,2% pour la catégorie des cadres, et 66,7% pour les agents de maîtrise. Ceux qui affirment qu'ils ont des contacts que parfois ; 33,3% pour les agents de maitrise, tandis 27,8% pour les cadres.

A la lumière des données ci-dessus, on peut dire que, c'est les agents d'exécution qui ont souvent beaucoup de contact avec les autres salariés. Cela

s'explique par : généralement au sein de cet organisme cette catégorie d'employés effectue un travail d'équipe, entre autre sans oublier le contact avec les autres catégories. Ajoutant, les cadres aussi sont appelés à mener des réunions périodiques. Il est important de préserver les bonnes relations, la cohésion, et de se doter d'un esprit de groupe dans le but d'assurer le bon déroulement du processus du travail.

3. Interprétation des résultats et vérification des hypothèses :

D'après l'étude effectuée sur le terrain concernant la reconnaissance au travail et son effet sur le bien-être des employés de l'entreprise NAFTAL (district carburants Bejaia), et à travers les données de notre enquête et suite aux résultats obtenus, on peut conclure que la majorité de nos enquêtés sont du sexe masculin avec un taux de 77%, et un taux de 23% des femmes. Qui est expliqué par la disponibilité du sexe masculin de travailler avec le système de quart (travail posté). Or, les femmes ne s'engagent pas totalement dans ce travail, fautes de divers obstacles dans la vie quotidienne comme : les congés de maternité, les charges familiales et domestique etc.

On déduit aussi que la plupart des enquêtés sont âgés entre [31 à 40] ans avec un pourcentage important de 52,7%, qui est expliqué par la stabilité des employés, leurs anciennetés professionnelles, et par le besoin de l'entreprise d'une main-d'œuvre jeunes et expérimentées. La moitié des enquêtés ont un niveau universitaire avec un taux élevé à 55,4%, on déduit que l'entreprise **NAFTAL** a un grand besoin en termes de ressources humaines intellectuelles, afin de mener à bien ses activités, organiser et achever le travail convenablement, cela explique le taux le plus élevé du niveau universitaire. Aussi on l'explique par l'existence d'une proportion élevée à 48,6% de la catégorie des cadres.

Il s'avère que la plupart de nos enquêtés ont une expérience professionnelle de 1 à 10 ans, qui est expliqué par la nouvelle politique de

recrutement adoptée par l'entreprise, et par le fait qu'il s'agit des nouveaux diplômés, qui viennent tout juste d'être embauchés. Tandis que 21,6%, pour ceux ayant une expérience de 11 à 20 ans, qui se justifier par le mélange entre la promotion interne du personnel, et le recrutement externe afin de motiver les salariés pour accroître leurs rendements et engagements dans le travail. Il y a néanmoins un faible taux de 4,1% pour ceux qui ont 20 ans et plus d'expérience.

Dans l'ensemble, nous pouvons dire que les employés de cet organisme aiment leur environnement de travail avec une proportion de 85,1%, cela revient à l'existence d'une ambiance avec collègues, des relations avec hiérarchie et de la pratique de reconnaissance du travail de la part des supérieurs hiérarchique d'un côté et de la part des collègues d'un autre côté. Les enquêtés affirment qu'au sein de leur organisme la reconnaissance se manifeste quotidiennement en prenant de multiples formes ; reconnaissance existentielle, reconnaissance des résultats, reconnaissance de la pratique du travail et reconnaissance de l'engagement dans le travail. Cela prouve l'existence d'un climat favorable permettant une bonne implication dans le travail et par conséquent une bonne qualité du travail et une entreprise performante. Donc, la reconnaissance est un puissant moteur, aussi bien pour les travailleurs que pour les entreprises qui les emploient.

En dernier, on peut dire que les chefs hiérarchiques veillent à mettre en place un programme permettant le maintien du bien-être de leurs employés. Cela à travers plusieurs mesures prise par l'employeur tel que : Justice de management, valeurs organisationnelles, les bonnes conditions de travail (demandes ressources, marges de manœuvre et d'agir, les équipements nécessaires etc.), relation aux autres (collègues) et reconnaissance. Sans oublier que employé lui-même doit mettre ainsi quelques mesures comme : Affectivité positive, satisfaction, volonté, estime, acceptation de soi, optimisme et contrôle de soi...

3.1. La première hypothèse :

« La reconnaissance au travail influe positivement sur le bien-être des salariés de NAFTAL (district carburants Bejaia) ».

On a posé des questions sur lesquelles les résultats sont les suivantes :

La plupart de nos enquêtés affirment qu'ils aiment leur milieu professionnel avec un taux de 85,1%, ce qui revient à l'existence de solides relations et à la manifestation d'une reconnaissance régulière. Ils attestent que l'état de reconnaissance attribuée par leurs collègues et supérieurs est "*reconnu*" à un pourcentage de 68,% (voir *Tableau N°09*). Selon eux, ils encaissent en générale tout genre de reconnaissance ; reconnaissance des résultats, reconnaissance de la pratique du travail, reconnaissance de l'engagement dans le travail (voir *Tableau N°08*).

En outre, "*être respecté et valorisé*" est la marque de reconnaissance la plus favorisée par nos interrogés avec une proportion de 75,7%, suivi de la marque "*rémunération*" avec un taux 21,6%, il y a néanmoins 2,7% concernant la marque "*expression de gratitude*". En somme toutes les marques de reconnaissance ont pour but ; assurer la valorisation, la réalisation de soi et promouvoir le bien-être des salariés. Un pourcentage de 98,6% des employés enquêtés affirment que la reconnaissance au travail est nécessaire pour favoriser le sentiment bien-être (voir *tableau N°11*).

En conclusion, Avoir le respect et l'estime de ses supérieurs et de ses collègues et être satisfait du soutien, du salaire et des perspectives de promotion sont autant de facettes de la reconnaissance en milieu de travail. Dans cette perspective, la promotion du bien-être psychologique est un défi commun aux employés et aux employeurs, qui vaut la peine d'être relevé, car les bénéfices que tous en retirent sont élevés, tant sur le plan individuel (salarié) que sur le plan collectif ou social (organisation). A partir de ces résultats on peut dire que

notre première hypothèse est confirmée, La reconnaissance au travail influe positivement sur le bien-être des salariés de NAFTAL.

3.2.La deuxième hypothèse :

« La reconnaissance de la valeur des acteurs (leurs aptitudes, compétences, et leurs expertises) détermine leurs appartenances et leurs désirs de s'impliquer au sien de l'organisation ».

Suite aux données collectées dans la deuxième hypothèse, on constate que la majorité de la population d'enquête affirment que la présence du sentiment de reconnaissance comme facteurs de motivation et d'implication dans le travail avec un taux de 97,3%, ce qui est expliquer par le fait qu'ils sont jamais traités injustement au sein de leur établissement de travail (98,3% de l'échantillon le confirme, voir *tableau N°12*). En outre, les enquêtés affirment que le milieu professionnel est bien mobiliser de ; reconnaissance, sentiment d'appartenance, la confiance de l'entourage, sentiment d'être respecté, bénéfice d'une promotion ou formation et primes etc. parce que cela offre un espace privilégié pour le développement de ses capacités et l'accomplissement de soi de toutes les catégories socioprofessionnelles. Ajoutant, les salariés de l'entreprise NAFTAL sont reconnus à 82,4% par rapport aux efforts fournis (voir *tableau N°15*).

Dans l'ensemble, on peut dire que la reconnaissance se pratique d'une manière régulière et quotidienne. Donc nous pouvons dire que notre deuxième hypothèse qui est : « La reconnaissance de la valeur des acteurs (leurs aptitudes, compétences, et leurs expertises) détermine leurs appartenances et leurs désirs de s'impliquer au sien de l'organisation » se confirme aussi.

3.3.la troisième hypothèse :

« Les chefs hiérarchiques reconnaissent les efforts et les résultats des salariés par le biais de différentes pratiques (respect, remerciements, etc.) ».

D'après nos résultats, on remarque que les marques de non reconnaissance sont des facteurs de démotivation, du malaise et de non réalisation de soi etc. aussi l'absence de reconnaissance au travail peut entraîner des effets négatifs sur la santé mentale du travailleur. Ce qui prouve la nécessité de la reconnaissance. Cependant, presque la totalité des interrogés sont respectés par leurs supérieurs immédiats avec un taux de 97,3%.

Dans l'ensemble, on peut dire que les employeurs de NAFTAL s'efforcent pour adopter une meilleure reconnaissance qui soit ; respects, remerciements, des médailles de fidélités, loisirs (colonies de vacances, sports, crèches pour leurs enfants et camps de toile pour les nouveaux mariés etc.), prises sociaux (prêt achat véhicule, indemnités et soins médicaux et chirurgicaux...), primes (individuelle et collective) et programme de formation (formations de sensibilisation et formations de langues durées) etc.

En fin, on peut dire que notre troisième hypothèse est confirmée.

Conclusion :

Dans ce chapitre, nous avons exposé l'ensemble des résultats de notre étude concernant l'effet de la reconnaissance au travail sur le bien-être et l'estime de soi des salariés de l'entreprise NAFTAL (district carburants Bejaia). Et grâce à l'interprétation des données on a pu montrer l'importance de la reconnaissance, et on a pu aussi vérifier nos hypothèses.

Conclusion générale

Conclusion :

La reconnaissance au travail est un élément capital du bien-être des employés d'une entreprise, puis ce dernier lui-même est un facteur de motivation, de réalisation de soi et de satisfaction.

Pour conclure, cette recherche a atteint son objectif, soit tenter de mieux comprendre les impacts de ces pratiques de reconnaissance (reconnaissance horizontale et verticale) en milieu de travail sur le bien-être. Elle a aussi permis de comprendre davantage pourquoi les employeurs mettent en place de telles pratiques et d'étudier la perception et les attentes des employés face à ces pratiques. Cette recherche va aussi de l'avant, permettant de mettre en lumière des éléments importants au sein de l'entreprise, telle que les bonnes relations.

Les employeurs et les subalternes sont conscients que le climat de travail et la qualité des relations interpersonnelles font partie d'un ensemble et que tout s'influence. Ils ont aussi conscience du rôle que la reconnaissance joue dans cette dynamique.

Comme nous l'avons vu, l'état actuel du milieu de travail et des relations entre les travailleurs, combiné à la perte de sens du travail et l'atteinte à l'identité du travailleur contribuent au mal-être au travail et au manque de reconnaissance. Par contre, la présente recherche met en lumière une tout autre réalité. Dans un milieu de travail où sont mises en place des pratiques permettant les contacts entre les travailleurs et les employeurs, c'est une tout autre dynamique qui s'installe. Cette dernière se compose alors d'actes de reconnaissance, de relations interpersonnelles enrichissantes. Le cercle vicieux du mal-être au travail semble alors rompu et remplacé par un climat de travail agréable dans lequel les gens aiment venir travailler et où les collègues sont parfois même des amis. C'est la mise en branle d'un cercle précieux (climat favorable).

Les dirigeants initient les pratiques de reconnaissance pour des raisons de rétention, pour créer un climat de travail agréable et pour répondre aux réalités

particulières que présente les mutations environnementales du monde du travail. La reconnaissance au travail débute ainsi sur les lieux du travail, par l'initiative de l'employeur, mais aussi des salariés. Le contact humain qu'elles génèrent semble créer un effet multiplicateur qui a pour conséquence de favoriser le bien-être de chaque acteur jusqu'en dehors des lieux de travail. C'est à l'employeur que revient la responsabilité d'initier ce mouvement, ou d'être réceptif des initiatives des employés en la matière, afin de permettre que s'installent les conditions de réalisation de ce cercle précieux.

Liste bibliographique

I. Ouvrages méthodologiques :

1. ANGERS Maurice, initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, édition casbah, Alger, 1997.
2. BEAUD Michel, l'art de la thèse, édition Dunod, Paris, 1998.
3. GRAWITZ M, Lexique des sciences sociales, édition Dalloz, Paris, 2000.
4. KALIKA Michel, le mémoire de master, 2^{ème} édition Dunod, Paris, 2008.
5. QUIVY Raymond. Manuel de recherche en sciences sociales, 3^{ème} Edition DUNOD, Belgique, 2006.

II. Ouvrages thématiques :

1. ANNICK Cohen, toute la fonction ressources humaines, édition Dunod, Paris, 2006.
2. BELAID Mc, guide pratique pour la gestion des ressources humaines, Ed Pages bleues, Alger.
3. BOURCIER, C et PALOBART Yves, la reconnaissance : un outil de motivation pour vos salariés, édition d'organisation, paris, 1997.
4. Bruchon-Schweitzer, Introduction à la psychologie de la santé, 2^{ème} édition PUF, Paris, 1998.
5. BRUN Jean-Pierre, une question d'identité... une question de dignité humaine, édition échange, canada, 1999.
6. BRUN Jean-Pierre : Management d'équipe ; théorie pour améliorer le bien-être et efficacité au travail, édition d'organisation, Paris 2009.
7. BRUN Jean-Pierre et DUGAS Ninon, la reconnaissance au travail : une pratique riche de sens, secrétariat du conseil du trésor, Québec, 2002.
8. DEJOURS C. travail, usure mentale : De la psychopathologie à la psychodynamique du travail, édition Bayard Paris, 1993.
9. DOULLON et al, psychologie de travail et comportement organisationnel, 2^{ème} édition Geotin Morin, Canada, 2002.
10. HONNETH A, la lutte pour la reconnaissance, édition La Découverte, Paris, 2000.

11. HONNETH A, La lutte pour la reconnaissance, Les éditions du cerf, 2008, France.
12. JOSS Martel M.B.A, la santé psychologique au travail, de la définition du problème aux solutions, édition LAVAL, Québec, 2003.
13. LALLEMENT Michel, le travail une sociologie contemporaine, édition Gallimard, France, 2007.
14. Morin E M, Savoie A et Beaudin G, efficacité de l'organisation : théories, représentations et mesures. Montréal, Canada : Gaëtan Morin Éditeur, 1994.
15. POTOCKI MALICET Danielle, éléments de sociologie du travail et de l'organisation, édition ECONOMICA, Paris, 1997.

III. Dictionnaires :

1. AKOUN André et ANSERT Pierre, Dictionnaire de la sociologie, édition Robert Seuil, Paris, 1999
2. BRUNO Alain, Dictionnaire d'économie et des sciences sociales, édition Ellipses, Paris, 2005
3. GILLES Ferreol, Dictionnaire de la sociologie, 3^{ème} édition Armand Collin, France.
4. SILLAMY Norbert, Dictionnaire de la psychologie, édition Janine Faure, France, juin 2004.
5. Dictionnaire d'économie et de sciences sociales, édition BERTI, Alger, 2009.
6. Dictionnaire le Robert (illustré), édition Brodard Graphique, France, mai 2010.

IV. Les thèses :

1. Alexis ROCHE. Reconnaissance et performance : proposition du concept de reconnaissance activatrice et d'un modèle intégrateur, (thèse de doctorat). Université Lyon 3, 2013.
2. Dagenais-Desmarais V. Du bien-être psychologique au travail, Fondements théoriques, conceptualisation et instrumentation du construit, (thèse de doctorat). Université de Montréal, 2010.

3. Isabelle ACHTE. Comment concilier la performance et le bien-être au travail ?, (thèse de doctorat). Université Paris dauphine, 2010.

V. Les revues :

1. Barthod-Prothade Mireille, « Le bien être donne-t-il du sens au travail ? » Produire simultanément une performance économique et sociale pour l'entreprise et du bien-être au travail pour le salarié, Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels, 2012/46 Vol. XVIII, p. 123-157.
2. BRUN Jean-Pierre et Ninon Dugas, « La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens », Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations, Université Laval, Québec, 2005,
3. Dejours Christophe. 2000. «Préface». In Le travail et ses malentendus : enquêtes en psychodynamique du travail au Québec, Sous la dir. de Marie-Claire Carpentier-Roy et Michel Vézina.
4. Julie B, LA VETRINE, La reconnaissance en milieu de travail, vol 3- N°04, 2007, www.sectorieldetail.qc.ca.
5. LIPPIT M. (1997), creating a learning environment, Human Resources Professional, vol.10, n°5, p.23-26. In Les fiches outils du Master Management des Ressources Humaines de l'IAE de Toulouse.
6. Massé R et autres. « Élaboration et validation d'un outil de mesure du bien-être psychologique : L'ÉMMBEP ». Revue canadienne de santé publique, 1998a, Vol 89, n°5, p 352-357.
7. Voyer P et Boyer R (2001), « Le bien-être psychologique et ses concepts cousins, une analyse conceptuelle comparative ». Santé mentale au Québec, Vol. 26, n° 1, 2001, p. 274-296.

VI. Web graphie :

1. BOURCIER, C et PALOBART, Y, la reconnaissance au travail : un outil de motivation pour vos salariés, éd d'organisation, paris, 1997 .In : [http : // www. Google .FR / reconnaissance+motivation au travail. PDF](http://www.Google.FR/reconnaissance+motivation+au+travail.PDF), le 21/12/2014 à16h.

2. BRUN Jean-Pierre, la reconnaissance au travail, pratique a visage humaine, in : <http://cgsst.fsa.ulaval.ca>, le 15/10/2014 à 11h00.
3. Diener E, Sapyta J, Suh E. (1998), Subjective well-being is essential to well-being. Psychological Inquiry, Vol 9, n°1, p 33-37. In <http://www.bib.umontreal.ca/> le 16/03/2015 à 16H.
4. MASLOW A. (1998), Toward a Psychology of Being, Edition Wiley, New York. In : [http : // www.Google.com](http://www.Google.com) / la-reconnaissance-en-milieu-professionnel. PDF, 29/10/2014 à 12h 52m.
5. McMahan D M. (2006), Happiness ; A History. New York : Grove Press. In, <http://www.santepsy.ulaval.ca/> le 15/03/2015 à 11H.

VII. Documents de l'organisme :

1. Document interne de NAFTAL (district carburants Bejaia).

Annexes

Annexe N° 01 : Le questionnaire

Université Abderrahmane Mira-Bejaia
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département des Sciences Sociales
Questionnaire de recherche :

Sous le thème :

L'influence de la reconnaissance au travail sur le bien-être des salariés
Cas pratique : l'entreprise NAFTAL (district carburants Bejaia)

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle, en vue d'obtention du diplôme de MASTER 2 en Sociologie du Travail et des Ressources Humaines. Nous vous prions de bien vouloir apporter votre contribution à la réalisation de notre mémoire en acceptant de répondre à ce questionnaire avec précision.

Nous tenons à vous rassurer que les informations fournies ne seront utilisées que pour des fins scientifiques et que dans le cadre de la recherche. Nous vous remercions d'avance de votre collaboration à cette recherche.

Années universitaires
2014/2015

I. Les données personnelles :

(Cocher la réponse qui vous convient)

1. Sexe : a). Masculin b). Féminin

2. Age : a). 20 à 30 b). 31 à 40

c). 41 à 50 d). Plus de 51

3. Niveau d'instruction :

a). Sans niveau b). Primaire

c). Moyen d). Secondaire

e). Universitaire

4. Quelle est votre catégorie socio professionnelle ?

a). Agent de maîtrise b). Agent d'exécution

c). Cadre

5. Combien d'année d'expérience avez-vous dans cette entreprise ?

.....

II. Aspect relationnel :

1. Etes-vous respectés par vos collègues ?

a). Oui b). Non

2. Etes-vous respectés par vos supérieurs immédiats ?

a). Oui b). Non

III. perceptions sur la reconnaissance :

1. Quels sont les aspects agréables qui contribuent à votre plaisir dans le travail ?

a). Ambiance avec collègues

b). Reconnaissance du travail

c). Relations avec hiérarchie

d). Autres.....

2. Comment évaluez-vous l'état de la reconnaissance qui vous est attribué au travail par vos collègues ?

a). Très reconnu

b). Reconnu

c). Pas de tout reconnu

3. Dans vos relations avec vos supérieurs, y a-t-il de la reconnaissance du travail ?

a). Oui

b).Non

4. Quelle forme prend-elle ?

a). Reconnaissance existentielle (reconnaissance de la personne elle-même).

b).Reconnaissance des résultats(le rendement et la contribution à l'atteinte des objectifs).

c).Reconnaissance de la pratique du travail (expertise, ses compétences, son ingéniosité et qualités professionnelles).

d).Reconnaissance de l'engagement dans le travail (l'énergie déployée par l'employé dans ses tâches).

5. Qu'est-ce qui motivent vos supérieurs à reconnaître votre travail ?

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

6. Comment évaluez-vous l'état de la reconnaissance qui vous est attribué au travail par vos supérieurs hiérarchiques ?

- a). Très reconnu
- b). Reconnu
- c). Pas de tout reconnu

7. Que ce qu'il vous plaît dans votre travail ?

- a). L'existence d'un bon climat
- b). L'existence d'une bonne équipe
- c). Se sentir utile
- d). Se sentir respecté
- e). Autre.....

8. Croyez-vous que la reconnaissance a une influence sur le climat de travail ?

- a). Oui b). Non

➤ Expliquez comment ?.....

.....

a. Est-ce qu'il s'agit d'une reconnaissance :

- a). Très négative b). Négative
- c). Positive d). Très positive

b. Qu'est-ce qui explique cette influence, selon vous ?

.....

9. Qu'est ce qui est important dans votre travail ?

- a). Etre reconnu
- b). Avoir un sentiment d'appartenance
- c). Avoir la confiance de l'entourage

- d). Se sentir respecté
- e). Bénéficier d'une promotion ou formation
- f). Primes

10. Parmi ces propositions, Quels sont les éléments qui engendrent le sentiment d'être reconnu ?

- a). Rémunération
- b). Etre respecté et valorisé
- c). Expression de gratitude
- d). Autres.....

➤ **Mentionnez les pratiques de reconnaissance qui vous est attribué le plus souvent au sein de votre établissement de travail ?**

.....

.....

11. Parmi les éléments, ci-dessous, quels sont ceux que vous considérez comme marques de non reconnaissance ?

- a). Dévalorisation et non implication au travail
- b). Humiliation, impolitesse et ridiculisation
- c). Indifférence et marginalisation
- d). Autres.....

.....

➤ **Quelle est la marque de non reconnaissance à laquelle vous êtes confronté au sein de votre établissement de travail ?**

.....

.....

12. Est-ce-que vous êtes reconnu par apport aux efforts fournis ?

- a). Oui
- b- Non

13. Sur quoi influe le sentiment de reconnaissance au sein de votre milieu de travail ?

- a). La santé psychologique
- b). La qualité du travail
- c). L'engagement et l'implication dans le travail
- d). La motivation et l'estime de soi
- e). Sentiment d'appartenance
- f). Autres.....

IV. Sentiment de bien-être et d'appartenance sociale au travail :

1. Est-ce que vous êtes traité injustement dans votre travail ?

- a). Oui b- Non

Expliquez ?

.....

.....

2. lorsque le sentiment d'être reconnu est présent, est ce qu'il motive mieux l'implication dans votre travail ?

- a). Oui b- Non

3. Une perception de reconnaissance au travail est-elle nécessaire pour favoriser le sentiment d'appartenance et par conséquent le bien-être psychologique ?

- a). Oui b- Non

Si votre réponse est oui est ce que cela est lié à :

- a). La perception d'être « aimé » par l'équipe de travail
- b). Constat que les gens sont gentils avec vous et vous portent attention
- c). Du fait que les gens ont envie de travailler avec vous, d'être avec vous

d). Au plaisir de travailler en groupe et sentiment de former une « vraie » équipe de travail

4. Quand vous rentrez à la maison, arriverez-vous facilement à vous décontracter et oublier tout ce qui concerne votre travail ?

.....
.....

5. Sentez-vous que le climat du travail et son effet sur la reconnaissance, a un impact sur votre santé psychologique (bien-être, stress, isolement, estime de soi ...) ?

a). Oui b- Non

➤ **Comment ?**.....
.....

V. Le travail comme milieu de vie :

1. Aimez-vous votre environnement de travail ?

a). Oui b- Non

2. Qu'est-ce qui constitue, selon vous, les forces de cet environnement de travail ?

a). L'autorité et l'influence sociale

b). La cohésion et les bonnes relations

c). L'affectivité

d). Le fait d'appartenance

e). Autres.....

3. Qu'est-ce que vous aimez le plus dans cela ?

.....
.....

4. Est-ce que ce sont des raisons pour demeurer à cet emploi ?

a). Oui

b). Non

5. Est-ce que votre travail nécessite des contacts avec d'autres employés ?

a). Souvent

b). Par fois

c). Jamais

6. Qu'est-ce-que la reconnaissance au travail représente à vos yeux ?

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

7. Quelle est votre définition de la reconnaissance au travail ?

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

8. Avez-vous quelques choses à ajouter ?

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

Merci pour votre contribution

Annexe N° 02 : L'organigramme de NAFTAL-(district carburants Bejaia)

