

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Facultés des sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion



Mémoire de fin de d'étude

En vue de l'obtention du diplôme de
Master en science de gestion
Option : Management des Ressources Humaines

THÈME:

La satisfaction professionnelle et la qualité de vie au travail
Cas de la SARL Ramdy

Présenté par :

Mr. OUGUERGOUZ Mounir

Melle. ARAB Saadia

Encadré par :

Md. ZOUAOU Nabila

Année 2021/2022

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier en premier lieu 'Allah' le tout puissant de nous avoir donné le courage Ainsi que la volonté pour prépare ce mémoire.

Nous exprimons nos très sincères remerciements à Madame zouaou Nabila , à madame Boudache souad et notre promotrice Tizit lynda pour tous leurs conseils, leurs remarques, et leur très grande disponibilité et un grand merci à toute l'équipe de la SARL Ramdy et tous les enseignants qui ont contribués dans l'accomplissement de cette formation.

Veillez trouvez ici le témoignage de notre affection et notre estime

SOMMAIRE

- **Remerciement**
- **Dédicace**

INTRODUCTION GENERALE.....	P01
CHAPITRE I : GENERALITES SUR LA SATISFACTION AU TRAVAIL.....	P04
SECTION I : LA SATISFACTION AU TRAVAIL.....	P04
SECTION II : LES FACTEURS DE LA SATISFACTION AU TRAVAIL.....	P07
CHAPITRE II : LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL.....	P18
SECTION I : GENERALITE SUR LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL.....	P18
SECTION II : LA SATISFACTION DES SALARIES PAR RAPPORT A LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL.....	P25
CHAPITRE III : LA SATISFACTION AU TRAVAIL AU SEIN DE LA SARL RAMDY.....	P34
SECTION I : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE.....	P34
SECTION II : PRESENTATION DE L'ENQUETE DE TERRAIN ET ANALYSE DES RESULTATS.....	P
CONCLUSION GENERALE.....	P58
LISTE DES FIGURES.....	P71
LISTE DES ABREVIATIONS.....	P72
LISTE DES TABLEAUX.....	P73
LISTE DES ANNEXES.....	P74
BIBLIOGRAPHIE.....	P75

Dédicace

Je dédie ce modeste travail a mon cher père « paix à son âme » ainsi à la personne la plus chère à mon cœur très chère mère , pour leur confiance, leur soutien et leur sacrifices , je ne les remercies jamais assez. A mes chers frères Amar et Lakhdar et ma chère sœur salima ses enfants « kassi, manel, Youssef », mon beau frère Abd Ellah. A toute ma famille ainsi mes amis, katia ; lydia ;ryma ; lahlou et mon binôme Mounir .

Saadia

A mes très chers parents, source de vie, d'amour et d'affection

A mes chères sœurs, source de joie et de bonheur

A toute ma famille, source d'espoir et de motivation

A tous mes amis, et tous ce qui m'ont soutenu

A Sadia, chère amie d'être binôme

A vous cher lecteur

Mounir

INTRODUCTION GENERALE

Le concept « satisfaction au travail » est défini comme l'attitude de l'individu à l'égard de son travail, nous pouvons dire aussi que c'est l'état émotionnel agréable ou positif résultant d'une évaluation faite par une personne de son travail ou de ses expériences de travail. cependant, elle est essentiellement étudiée en tant que résultat à atteindre et plus rarement en tant que processus devant être expliqué. une étude Celle d'identifier les principaux facteurs de la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs et sa relation avec la qualité de vie au travail qui signifie et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de vie pour les salariés et la performance globale de l'entreprise.

Après avoir fait plusieurs recherches concernant les concepts théoriques en consultant plusieurs ouvrages, articles et mémoires, nous nous sommes intéressés à étudier la satisfaction et la QVT comme un moyen d'amélioration et de développement au sein de l'entreprise. En ce qui concerne les conséquences de la satisfaction professionnelle, plusieurs éléments attirent l'attention (condition de vie, climat social, la communication...Etc.). Cela nous permet de faire le lien entre eux, et expliquer les différents facteurs qui les relient.

La satisfaction professionnelle est très importante pour le bien être des employés, elle se relie à d'autres concepts pas de moindre importance aussi tel que la motivation, l'implication et l'engagement dans le travail. Plusieurs facteurs peuvent être à l'origine de la satisfaction ou son contraire au sein des entreprises (conditions de travail, rémunération, autonomie et responsabilité...). L'absence de satisfaction des travailleurs peut conduire à des conséquences qui peuvent s'avérer désastreuses pour l'entreprise en général à l'exemple de : la baisse de la productivité, de l'absentéisme, du roulement du personnel, des accidents de travail...etc.

Notre but à travers ce travail est de mieux comprendre les concepts de qualité de vie au travail et la satisfaction au travail tout en essayant de répondre à la question principale suivante :

Quels sont les facteurs de la satisfaction professionnelle et sa relation avec la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise enquêtée ?

Pour pouvoir répondre à cette question principale nous posons quelques questions secondaires :

1. Qu'est ce que la satisfaction au travail et quels sont les facteurs qui l'influence ?

INTRODUCTION GENERALE

2. Qu'est ce que la qualité de vie au travail et comment influence-elle la satisfaction des salariés ?
3. Quel est le degré de satisfaction professionnelle des employés de Ramdy par rapport à la QVT au sein de cette entreprise?

Afin d'apporter des réponses à la problématique nous avons formulés les hypothèses suivantes :

- la satisfaction professionnelle est perçue comme une variable fondamentale dans le fonctionnement de toute organisation
- la satisfaction au travail est liée aux différents facteurs qui l'influencent : l'âge, l'ancienneté et les facteurs organisationnels (la communication, la relation entre les services, le pouvoir).
- la qualité de vie au travail est un facteur de satisfaction ou d'insatisfaction des salariés au sein de l'entreprise

Voici les principaux objectifs de cette recherche :

- Mesurer le degré de satisfaction générale de notre échantillon des travailleurs œuvrant chez Ramdy.
- Identifier les principaux facteurs favorisant la satisfaction des travailleurs.
- Déterminer le degré de satisfaction des travailleurs de Ramdy par rapport à la QVT.

Afin d'atteindre notre objectif de recherche et répondre à notre problématique, il a fallut notamment :

- Repérer les modèles et les théories traitant de la satisfaction et de la qualité de vie au travail afin de cerner et préciser ces deux concepts.
- Analyser la relation entre les concepts qualité de vie au travail, et satisfaction au travail.
- Inventorier et choisir un instrument de recueil des données.
- Questionner la population ciblée sur les facteurs de satisfaction en liaison avec la qualité de vie au sein de l'entreprise enquêtée afin de tester ou vérifier si les modèles ou théories en la matière s'appliquaient au cas de cette entreprise.

INTRODUCTION GENERALE

Afin d'approfondir dans l'étude de ces deux concepts, nous avons procédé à des recherches documentaires dans un premier temps avant de passer au volet empirique, sous forme d'une enquête par questionnaire auprès d'un échantillon de 30 employés appartenant aux différentes fonctions de la SARL Ramdy. Cette enquête a été menée lors de notre stage d'une durée d'un mois au sein de cette entreprise.

Nous supposons que plusieurs facteurs influencent la satisfaction professionnelle comme : la communication, les conditions de travail, le climat social, l'atteinte des objectifs ...etc.

Enfin, pour bien organiser notre travail, nous avons élaboré un plan qui comprend trois (3) chapitres, donnant suite à l'introduction, le premier chapitre présente le cadre théorique de la recherche sur la satisfaction au travail de manière générale qui expose l'importance, les facteurs, les théories de satisfaction...etc., le deuxième chapitre consiste à expliquer la qualité de vie au travail et sa relation avec la satisfaction professionnelle, alors que le troisième chapitre porte sur le cas pratique qui consiste à analyser les données recueillies dans notre enquête par questionnaire auprès d'un échantillon de salariés de la SARL Ramdy. Enfin nous allons terminer par une conclusion qui cerne tous les points étudiés dans notre travail.

CHAPITRE I

Chapitre I : Généralités sur la satisfaction au travail

La satisfaction au travail est généralement conceptualisée comme la résultante de la congruence entre deux dimensions, les attentes c'est-à-dire les représentations qu'a l'individu de ce que doit ou devrait être son travail, et le travail vécu c'est-à-dire les représentations qu'a l'individu de ce qu'est son travail (Edwards, 1991 ; Ripon, 1983 ; Scarpello et Campbell, 1983). Plus faible est la distance entre ces deux dimensions, plus il y a congruence, et plus la satisfaction est importante. A l'inverse, plus l'écart entre ces deux dimensions est grand, plus il y a incongruence, et plus l'insatisfaction augmente. Et c'est l'une des préoccupations des gestionnaires. L'un des concepts les plus étudiés dans le domaine de la gestion, (Kulondwa, 2013). Elle est un élément important de la perspective organisationnelle car elle conduit à un profond engagement des employés .Ce profond engagement conduit à un succès (Kulondwa, 2013). Ainsi, cet intérêt se justifie par le souci d'accroître la productivité et assurer le bon fonctionnement des entreprises dans un contexte de concurrence.

SECTION 01 : généralité sur la satisfaction au travail

La satisfaction au travail apparaît comme un concept omniprésent dans les sciences de gestion et parmi les plus mobilisés en gestion des ressources humaines.

1. Définition de la satisfaction au travail :

Locke définit en 1976 la satisfaction au travail comme un état émotionnel plaisant ou positif résultant de l'évaluation d'un travail ou d'une expérience professionnelle par un individu ainsi elle peut être considérée comme une réaction affective à son travail¹.

La satisfaction représente plutôt un jugement de valeur porté sur le milieu de travail. En fait, ce que nous jugeons bien ne produit pas nécessairement un sentiment de bonheur. Par exemple, nous pouvons juger que l'activité physique est bien pour nous tout en maudissant chaque séance.

La satisfaction au Travail est un concept dynamique, difficile à définir et qui permet d'estimer le bénéfice que tire une personne au travail en rapport avec les efforts et les coûts (notamment psychiques) engagés dans l'activité professionnelle.

L'idée est à associer à ce que Maslow appelle « Self actualisation », traduisant le fait d'éprouver un besoin de développement personnel et de concrétisation d'idéaux (estime de soi, autoréalisation).

¹ACHETE Isabelle et al, comment concilier la performance et le bien être au travail?, chapitre facteur déterminant de bien être et performance individuelle, université dauphine, paris, 2010, p 66.

²GAZIEL Haim et WASSERSTEIN Marc, les facteurs influençant la satisfaction du travail des enseignants dans des contextes organisationnels et socio-culturels différents, in, les sciences de l'éducation, volume 38, édition CERSE, université de Caen, 2005, p 05.

³COHEN-Hegel Annick, Ressources humaines, 2^{ème} édition, paris, 2010, p 88.

Chapitre I : Généralités sur la satisfaction au travail

L'insatisfaction vécue au travail constitue un réel « mal-être » et un vrai problème dans la mesure où elle déstabilise ces valeurs individuelles et collectives, s'orientant alors autour des perspectives d'avancement et de transfert culturel et économique².

La satisfaction est l'état émotionnel qui résulte de la correspondance entre ce que la personne attend de son travail et ce qu'elle espère en retirer, la satisfaction et le non-satisfaction sont les résultantes possibles de la rencontre entre l'homme et ses comportements d'une part, et les situations professionnelles et ce qu'elles procurent, d'autre part³.

La satisfaction est l'état émotionnel qui résulte de la correspondance entre ce que la personne attend de son travail et ce qu'elle espère en retirer, la satisfaction et la non-satisfaction sont les résultantes possibles de la rencontre entre l'homme et ses comportements d'une part, et les situations professionnelles et ce qu'elles procurent, d'autre part.

2. l'importance de la satisfaction au travail

Dans le milieu du travail, il existe une forte corrélation entre la satisfaction et l'absentéisme, turnover et climat. En premier lieu l'absentéisme dans le travail est un indicateur important car la baisse de son taux a des effets immédiats sur la productivité, ensuite on trouve la baisse de turnover permet à l'entreprise de conserver ses compétences, puis le climat a quant à lui des résultats sur la paix sociale.¹

La plupart des recherches qui ont été faites sur la satisfaction déclarent que cette dernière a une grande importance à savoir les résultats qui naissent tel que l'absentéisme, turnover et le stress... ,le sujet de la satisfaction au travail est alors un impact sur l'épanouissement de la réussite au travail et la réalisation de soi tout cela poussent les spécialistes à bien gérer les relations et le climat de travail.

3. Les théories de la satisfaction au travail :

Il existe différentes théories qui ont traité le sujet de la satisfaction au travail mais aussi on trouve d'autres théories qui rassemblent le sujet de la satisfaction et la motivation au travail et permettent ces études théoriques on cite :

a) La théorie de MASLOW (1908-1970):

Maslow développe dans les années 1940 une théorie de hiérarchie des besoins à partir

d'observations cliniques². La théorie de Maslow a une véritable influence sur l'environnement interne de l'entreprise, ses recherches en particulier sa fameuse pyramide des besoins humains, Maslow distingue cinq catégories de besoins hiérarchisés:

- Les besoins physiologiques (se nourrir, se désaltérer, etc.);
- Les besoins de sécurité (se protéger, être protégé...etc.);
- Les besoins d'appartenance et d'affection (être accepté, écouté par les autres...);
- Les besoins d'estime et de prestige (être reconnu, valorisé,...etc.);
- Les besoins de réalisations ou d'accomplissement (utiliser et développer ses capacités...etc.).

L'hypothèse centrale de Maslow est que si les besoins physiologiques et de sécurité fondamentaux d'un individu sont satisfaits, les besoins sociaux ou supérieurs pourront l'être à leur tour aussi un besoin de niveau supérieur ne peut être perçu que lorsque les besoins de niveau inférieur sont suffisamment satisfaits.

b) La théorie ERD de C.Alderfer (ERG, ESC)

La théorie de ERD (Existence, Relatedness and Growth) l'existence, le rapport sociaux et le développement personnel a été basée sur une étude auprès de 110 employés de banque, Alderfer propose que la motivation et la satisfaction se base sur trois catégories de besoins qui sont comme suit:

- **Les besoins d'existence** : Ils expriment les désirs d'ordre, physiologique et matériel et correspondent aux besoins d'ordre inférieur chez Maslow, c'est-à-dire les besoins physiologiques et de sécurité, il en est de même pour le désir d'améliorer ses conditions de travail son salaire ou ses avantages divers au milieu organisationnel.

¹ POTOCKI MALICET Daniel, élément de sociologie du travail et de l'organisation, édition, economica, paris, 1997, p 24.

- **Les besoins de rapport sociaux** : Il s'agit des besoins qui poussent un individu à des relations avec d'autres personnes. Ces relations sont des échanges amicaux et conflictuels entre l'individu et les personnes qu'il côtoie, ces besoins s'expriment par le partage avec autrui de sentiments, d'émotions...etc., ce besoin d'échange est un facteur de motivation qui pousse

l'individu à chercher à le satisfaire.

- **Les besoins de développement** : Ce type de besoins s'apparente aux besoins d'ordre supérieur d'estime de soi et de réalisation de soi tel qu'ils ont été définis par Maslow. Cependant, il faut relever une nuance.¹Pour Maslow l'actualisation de son potentiel inné, chez Alderfer, le développement personnel correspond aux désirs d'interagir avec succès avec son environnement à fin de l'examiner, de l'explorer et de le maîtriser.

c) La théorie Mc Gregor (théorie x et y) 1906-1964):

Selon Gregor les dirigeants change leur mentalité, leur comportement et leur style de management non pas en fonction du contenu de la formation, mais de la conception qu'ils se font des hypothèses implicites sur la nature humaine au travail qui guident leur conception du management, Gregor propose deux conceptions de l'homme au travail qu'ils appellent la théorie x et y.

➤ La théorie X

Cette conception de l'homme au travail est pour lui largement dominante aux États-Unis et repose sur trois hypothèses simplifiées:

- L'individu moyen éprouve une aversion innée pour le travail qu'il fera tout pour éviter;
- à cause de cette aversion à l'égard du travail, les individus doivent être contraints, contrôlés, dirigés, menacés des actions, si l'on veut qu'ils fournissent les efforts nécessaires à la réalisation des objectifs organisationnels;
- l'individu moyen préfère être dirigé, désire éviter les responsabilités, a peu d'ambition et recherche la sécurité avant tout.

A travers la théorie X, Mc Gregor montre que ces hypothèses sont en réalité de véritables postulats pour les dirigeants et constituent une idéologie dominante.

Chapitre I : Généralités sur la satisfaction au travail

La théorie X est basée sur les postulats suivants :

- L'homme est paresseux, il n'aime pas le travail, il doit donc être contrôlé, dirigé soumis à des sanctions. Dans la mesure où le travail est nécessaire, seul le salaire peut compenser la désutilité du travail.
- L'homme préfère être dirigé, il évite toute responsabilité.
- Il a peu d'ambition et il préfère la sécurité, il n'aime pas le changement, il préfère les tâches

Routinières parce qu'il les connaît bien. à partir de ce diagnostic, il propose de nouvelles hypothèses, de nouveaux postulats opposés à la théorie X qui est la théorie Y elle s'explique comme suite:

- **La théorie Y:**

Elle repose sur quatre principes :

- ✓ la dépense physique est aussi naturelle que le jeu ou le repos pour l'homme. elle peut s'autodiriger et s'autocontrôler
- ✓ L'engagement personnel est en fait le résultat d'une recherche de satisfaction de besoins sociaux l'homme apprend à rechercher les responsabilités;
- ✓ La capacité d'exercer son imagination, sa créativité au service d'une organisation est largement perdue parmi les hommes;
- ✓ Dans beaucoup de conditions de travail, les possibilités intellectuelles des hommes sont largement inutilisées.¹
- ✓ Pour Mc Gregor, ces deux approches induisent deux styles de gestion et de management différenciés. Il développe la thèse suivant laquelle la théorie Y et le style de gestion qui en résultent sont plus adaptés à la nature humaine car ils reposent sur une motivation plus profonde.

L'engagement personnel est en fait le résultat d'une recherche de satisfaction de besoins sociaux l'homme apprend à rechercher les responsabilités;

- ✓ La capacité d'exercer son imagination, sa créativité au service d'une organisation est largement perdue parmi les hommes;

✓ Dans beaucoup de condition de travail, les possibilités intellectuelles des hommes sont la rgement inutilisées.¹

Pour Mc Gregor, ces deux approches induisent deux styles de gestion et de management différencié. Il développe la thèse suivant laquelle la théorie Y et le style de gestion qui enrésultesontplusadaptésàlanaturehumainecarilsreposentsurlamotivation plus profondes.

SECTION II : les facteurs de la satisfaction au travail

La satisfaction au travail contienne plusieurs facteurs qui sont derrière ce sentiment de satisfaction ou aussi de l'insatisfaction qui existe aux différentes zones de travail. Dans ce champ en cite quelque facteurs que nous s'estime que se sont très important

1. Les facteurs qui influencent la satisfaction au travail :

- **Le travail lui-même:**

Chaque salaries s'attend a ce que, par exemple la répartition de tâches soit faite équitablement entre lui et ses collègues de travail. Sinon, il se sentira injustement traité et insatisfait de sa surcharge personnelle de travail par rapport aux autres, d'ou l'importance de la description des tâches.²

- **L'âge et l'ancienneté:**

De façon générale, la satisfaction au travail a été liée aux deux facteurs suivants : l'âge et l'ancienneté. Il a été démontré que la satisfaction est plus élevée chez les sujets plus âgés et dont l'expérience est plus longue. Ceci veut dire que certainement du fait que les personnes plus âgées se plient plus aisément à l'autorité. Et autres, les salaries plus âgés, possédant une plus longue expérience, auraient développé des attentes plus modestes que leurs collègues plus jeunes.

- **Les facteurs liés aux différences de sexe:**

Pour les différences entre les hommes et les femmes par rapport à la satisfaction au travail, il convient de remarquer que les recherches n'ont pu donner des résultats concluants. C'est-à-dire que les femmes ont un niveau de satisfaction au travail similaire à celui des hommes, et ce, malgré des conditions d'emploi et un salaire inégaux : les femmes détiennent en général des postes moins prestigieux et moins bien rémunérés que les hommes ce qui explique que les femmes pourraient avoir des attentes professionnelles moins fortes que celles des hommes, elles seraient donc plus facilement satisfaites par la pratique de leur métier.

- **Les relations interpersonnelles:**

Le salarié s'attend d'une part, à être dirigé par un supérieur hiérarchique compétant au plan technique et des relations humains et autre part, à avoir des relations interpersonnelles satisfaisantes avec ces collègues.

- **L'environnement physique:**

Chaque salarié s'attend à travailler dans un endroit sécuritaire et d'apparence acceptable. La raison est que le premier coup d'œil de nouvel embauche est la première impression qu'il aura de son travail, la majorité des salariés ne peuvent choisir la couleur des murs ni les aires de travail ni être installé près d'une fenêtre mais il est souvent possible de personnaliser un poste de travail.¹

- **L'organisation:**

Chaque salarié s'attend que les politiques de l'organisation soient clairement définies, que les salaires soient équitables autant au plan interne qu'externe, qu'il ait une sécurité d'emploi.

Pour Herzberg les facteurs de la satisfaction sont ceux qui concourent à la réalisation de certains besoins cités comme le besoin de se réaliser qui veut dire par une bonne exécution du travail, la résolution de problème puis on trouve le besoin d'effectuer un travail intéressant c'est-à-dire qui peut être une tâche entière ou une tâche difficile à réaliser aussi le

besoin de responsabilité et ³d'initiatives explique par faire son propre travail, de ce lui d'autrui, ou nouvelles responsabilités puis le besoin de progression et de promotion réalisé par un changement de position hiérarchique ou de situation, se traduisant par un statut supérieur ou une augmentation de responsabilités enfin le besoin de reconnaissance vu a travers les témoignages de reconnaissance du supérieur, des confrères, de l'extérieur, sous forme verbale ou promotion ou rémunération supérieure.²

2. Les répercussions de la satisfaction au travail :

Malgré ces quelques efforts théoriques, les recherches sur la satisfaction ont été largement abstraites elles se sont contentées de rechercher des liens empiriques entre la satisfaction et différents résultats de travail. Les concepts qui ont été classiquement associés à la satisfaction sont : la performance au travail, le turnover (quitter son emploi), l'absentéisme, l'engagement

dans l'organisation, l'engagement dans le travail.

2.1. La performance au travail

Une des croyances les plus partagées chez les psychologues est celle qui consiste à voir un lien entre la satisfaction et la performance au travail. En fait cette idée très répandue pose quelques problèmes. Premièrement, il existe autant de recherches qui montrent que la satisfaction prédit la performance que de recherches qui montrent l'absence de lien. Etant donné le grand nombre d'études sur ce domaine, la méta-analyse est l'outil idéal pour tirer des conclusions fiables de ce genre de recherches. Or, elles montrent que le lien entre les deux concepts est très faible mais d'autres auteurs montrent que plus la performance est forte plus elle génère de la satisfaction mais seulement si la performance est reliée à une augmentation de la rémunération. Autrement dit lorsque ma performance est liée à ma rémunération, alors j'infère de la satisfaction de l'augmentation de ma performance

Travail, la résolution de problème puis on trouve le besoin d'effectuer un travail intéressant c'est-à-dire qui peut être une tâche entière ou une tâche difficile à réaliser aussi le besoin de responsabilité et d'initiatives explique par faire son propre travail, de ce lui d'autrui, ou

²POTOCKI MALICET Daniel, élément de sociologie du travail et de l'organisation, édition, economica, paris,1997, p 24.

Chapitre I : Généralités sur la satisfaction au travail

nouvelles responsabilités puis le besoin de progression et de promotion réalisé par un changement de position hiérarchique ou de situation, se traduisant par un statut supérieur ou une augmentation de responsabilités enfin le besoin de reconnaissance vu à travers les témoignages de reconnaissance du supérieur, des confrères, de l'extérieur, sous forme verbale ou promotion ou rémunération supérieure.

2.2 .Le turnover :

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

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

Ailleurs ne sont pas satisfaisantes.

2.3. L'absentéisme:

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

Même si la satisfaction agit sur l'absentéisme, l'absentéisme est davantage influencé par d'autres facteurs comme par exemple l'existence de normes informelles de groupes. Ainsi, si l'entreprise paye jusqu'à 10 jours d'absence dans l'année, il n'est pas impossible qu'un groupe de travail crée une norme de 6 jours d'absence dans l'année.

Chapitre I : Généralités sur la satisfaction au travail

2.4. L'Engagement Organisationnel:

L'engagement dans l'organisation est le degré de désir qu'un individu a de rester dans une entreprise donnée. Elle est basée sur la force de l'implication et de l'identification de l'employé avec l'entreprise. On trouve des corrélations positives entre satisfaction et l'engagement organisationnel.

Cependant, là encore, les recherches révèlent des corrélations positives entre la satisfaction et l'engagement dans le travail.

2.5. L'engagement dans le travail:

Alors que l'engagement organisationnel correspond à l'implication des salariés dans l'entreprise, l'engagement dans le travail correspond à la force de l'identification de l'employé avec son travail (sa tâche de travail, le fait de faire de la mécanique pour un

(Mécanicien). Là encore, les recherches révèlent des corrélations positives entre la satisfaction et l'engagement dans le Travail, ce qui signifie que si vous êtes très satisfait de votre travail vous augmenterez probablement votre intérêt pour votre travail, vous y consacrerez plus de temps, etc.

3. Comment augmenter la satisfaction au travail

Pour être satisfaits au travail, les salariés doivent être en mesure de ressentir des émotions positives par rapport à leurs tâches, à leurs relations avec leurs collègues, à leurs conditions de travail, etc. Mais surtout, ils doivent trouver un sens à leur travail.

Pour augmenter la satisfaction il faut :

3.1. Envoyer un questionnaire de satisfaction aux salariés :

Commencez par créer un questionnaire de satisfaction pour mieux comprendre leur réalité. Assurez-vous que le sondage soit anonyme, facile à comprendre, relativement court (5 à 10 minutes maximum) et cohérent avec vos objectifs.

Voici quelques exemples de questions à leur poser :

- Es-tu satisfait de ton salaire?
- Est-ce que tu considères avoir de bonnes relations avec tes collègues?
- Reçois-tu de la rétroaction assez fréquemment?

Chapitre I : Généralités sur la satisfaction au travail

- La rétroaction est-elle utile?
- Penses-tu avoir un bon équilibre entre ta vie professionnelle et ta vie personnelle?

Utilisez un bon outil pour faciliter la collecte de données, idéalement un logiciel en ligne comme Officevibe. Vous pourrez ainsi mieux analyser les résultats et mettre en place les actions appropriées pour augmenter la satisfaction de vos employés.

3.2. Donner plus d'autonomie aux membres d'équipe

Selon un groupe d'experts de l'Université de Sherbrooke, la confiance stimule un sentiment de compétence et permet plus facilement aux salariés de donner un sens à leur travail. Pour démontrer votre confiance, assurez-vous de donner assez d'autonomie aux membres de votre équipe. Par exemple, vous pourriez permettre à vos salariés d'échanger des plages horaires entre eux à l'aide d'un logiciel de gestion des plannings. Ainsi, ils sont

plus en contrôle de leur emploi du temps. Prenez aussi en compte l'opinion et les suggestions de vos salariés régulièrement.

N'hésitez pas à confier des responsabilités supplémentaires aux salariés qui démontrent clairement leur potentiel. Vous pouvez aussi offrir des formations complémentaires aux salariés qui en ont besoin afin qu'ils deviennent plus autonomes et confiants dans leur travail.

3.3 Assurer que les salariés puissent s'épanouir dans leur rôle :

Pour que les salariés s'épanouissent au travail, ils doivent sentir que leurs efforts sont reconnus et qu'ils ont des répercussions positives pour l'entreprise; qu'ils servent réellement à quelque chose. Ainsi, ils retirent un sentiment positif de leur expérience de travail et seront plus satisfaits.

En tant que manager, vous pouvez contribuer à ce que vos salariés apprécient leurs tâches et s'épanouissent à travers leurs responsabilités. Pour ce faire, portez une attention particulière aux forces de vos salariés lors de leur évaluation de rendement et demandez-leur si leurs tâches leur conviennent vraiment. Ainsi, vous serez en mesure d'organiser le travail pour faire valoir leur plein potentiel.

Prenez aussi le temps de souligner les réussites de vos salariés et de reconnaître leur bon travail en général. Un merci bien sincère n'a jamais fait de mal à personne.

N'hésitez pas à proposer à vos employés de suivre des formations supplémentaires pour qu'ils continuent à se développer et à s'épanouir au sein de votre organisation. Voyez la formation des employés comme un investissement, et non une dépense.

3.4 Entretien d'une ambiance de travail amicale

Comme mentionné plus haut, avoir de bonnes relations avec ses collègues est un des facteurs de satisfaction les plus importants pour les employés. Entretien d'une ambiance amicale au sein de l'équipe est donc essentiel.

Pour ce faire, vous pouvez simplement vous intéresser sincèrement à vos salariés. Prenez le temps de discuter avec eux de tout et de rien pour apprendre à les connaître. Avec le temps, vous tisserez de plus forts liens avec eux.

3.5. Offrir de meilleures conditions de travail

Offrir de bonnes conditions de travail n'est pas une panacée, mais contribue grandement à améliorer la satisfaction du personnel.

Le contexte actuel du marché du travail donne l'embaras du choix aux employés. Les employeurs doivent donc se distinguer des autres en offrant des conditions de travail alléchantes. Il faut revoir périodiquement les échelles salariales pour vous assurer que vous offrez vraiment des salaires concurrentiels. Surtout, veillez à offrir de la flexibilité à vos salariés pour faciliter la conciliation travail et vie personnelle.

4. Modèles explicatifs de la satisfaction au travail :

la plupart des auteurs reconnaissent deux grandes tendances conceptuelles : celle qui repose sur la comparaison intrapersonnelle et celle qui s'intéresse davantage à la comparaison interpersonnelle.

4.1. La comparaison intrapersonnelle :

Selon les théories axées sur la comparaison intrapersonnelle, la satisfaction au travail résulte de la concordance entre les standards individuels et les facteurs environnementaux, Les processus comparatifs s'accomplissent de façon autonome, c'est-à-dire sans que soient prises en considération les réalités externes à l'individu. Seule l'adéquation entre ce qui est requis et ce qui est vécu ou accessible est considérée: une bonne adéquation donne lieu à une grande satisfaction et une mauvaise adéquation commande une faible satisfaction¹.

La satisfaction d'un groupe de travailleurs soumis aux mêmes conditions de travail, on le sait, pourra être largement différente d'un individu à un autre. Cela est principalement attribuable aux besoins ou aux valeurs individuelles ainsi qu'à la perception des possibilités d'assouvissement des besoins proposés par l'environnement de travail. Il y a donc une idiosyncrasie dans le vécu de satisfaction, et cela, malgré une situation contextuelle similaire².

4.2. La comparaison interpersonnelle :

Les théories du processus de comparaison interpersonnelle voient, pour leur part, l'évaluation de la satisfaction au travail s'effectuer à l'intérieur de paramètres définis par un système social. Ces théories postulent que l'évaluation de la satisfaction ne dépend pas uniquement d'une appréciation intrapersonnelle autonome, mais aussi du niveau de satisfaction observé chez des personnes de notre

entourage, particulièrement nos collègues³. Il s'agit en fait de reconnaître, dans l'évaluation de l'état de satisfaction, l'influence du groupe. La satisfaction éprouvée par les individus constituant ce qu'on appelle communément le « groupe de référence » influence en effet l'évaluation qu'un individu fera de son propre niveau de satisfaction. La théorie du groupe de référence pose donc comme postulat que la satisfaction au travail d'un individu est le reflet de celle qu'éprouve son groupe, un peu comme si elle était contagieuse.

Les modèles intrapersonnel et interpersonnel s'inscrivent tous deux dans une logique comparative, la source des standards d'évaluation diffère. Alors que les standards sont individuels dans le modèle intrapersonnel, ils sont davantage sociaux dans la version interpersonnelle des processus de comparaison.

5. La relation entre la motivation et la satisfaction :

Le concept de motivation représente le constitutif hypothétique utilisé afin de décrire les forces internes et externes produisant le déclenchement, l'intensité et la pertinence d'un comportement. La satisfaction est l'état d'un esprit de quelqu'un dont les besoins et les désirs sont satisfaits, elle suppose une confrontation des attentes avec les résultats affectivement obtenus, l'idée est la plus attendue dépassent ce qui est obtenu moins, la satisfaction est grande elle paraît qu'un individu ne peut être satisfait de son travail si les valeurs sont petites, ce que signifie à l'employé qu'il n'attend aucun

résultat (meilleure rémunération plus de considération) ; En revanche il peut être motivé sans être satisfait si les résultats obtenus ne sont pas à la mesure des attentes, il est insatisfait mais cherche encore à les atteindre car y'attend une grande valence inversement. La satisfaction peut être élevée par ce que l'on obtient ce qu'on attend après plusieurs déceptions mais n'y tient plus car l'on a trop attendu des résultats en fin obtenus pour la motivation elle est une force qui pousse l'individu à chercher à satisfaire ses besoins, ses désirs et pulsions et qui détermine un comportement visant à réduire un état de tension et donc établir un état d'équilibre. Donc pour distinguer la motivation de la satisfaction, il faudra savoir que la motivation est le stimulant qui pousse les travailleurs à satisfaire

Chapitre I : Généralités sur la satisfaction au travail

ses besoins c'est-à-dire avoir un besoin au un objective à atteindre, motivé l'individu et pousse à atteindre la satisfaction¹.

Une autre réflexion de ces deux concepts repose sur le facteur humain en milieu organisationnel porte sur la recherche des causes du niveau faible élevé de la performance fournie par les salariés, les salariés sont satisfaits et motivés non seulement par la rémunération qu'ils touchent mais aussi par d'autres facteurs comme l'autonomie, la considération les causes qui distinguent la satisfaction et la motivation sont difficilement séparables donc la satisfaction réfère aux attitudes du salarié alors que la

Motivation réfère à l'état ressenti par le salarié, en effet, un salarié satisfait n'est pas forcément motivé puisque celui qui est motivé deviens facilement satisfait. D'après weisse déclare : « le peu de différences entre la satisfaction et la motivation se situe au niveau de l'amplitude de l'état perceptuel et de l'attitude individuelle face aux facteurs liée au travail, l'attitude d'un individu se manifeste positivement devant certains facteurs comme la rémunération toutefois une augmentation de salaire se traduit rarement par une meilleure performance.»² Car il y'a d'autre attentes salariales de la part du salarié. Par exemple ce n'est pas qu'une personne mange bonne tranche de steck une journée qu'elle n'aura pas faim le lendemain.il faudra d'autres facteurs comme l'autonomie ou l'accomplissement pour motivé.

Figure N°01 : Modèle intégré qui montre le lien entre la motivation et la satisfaction au travail

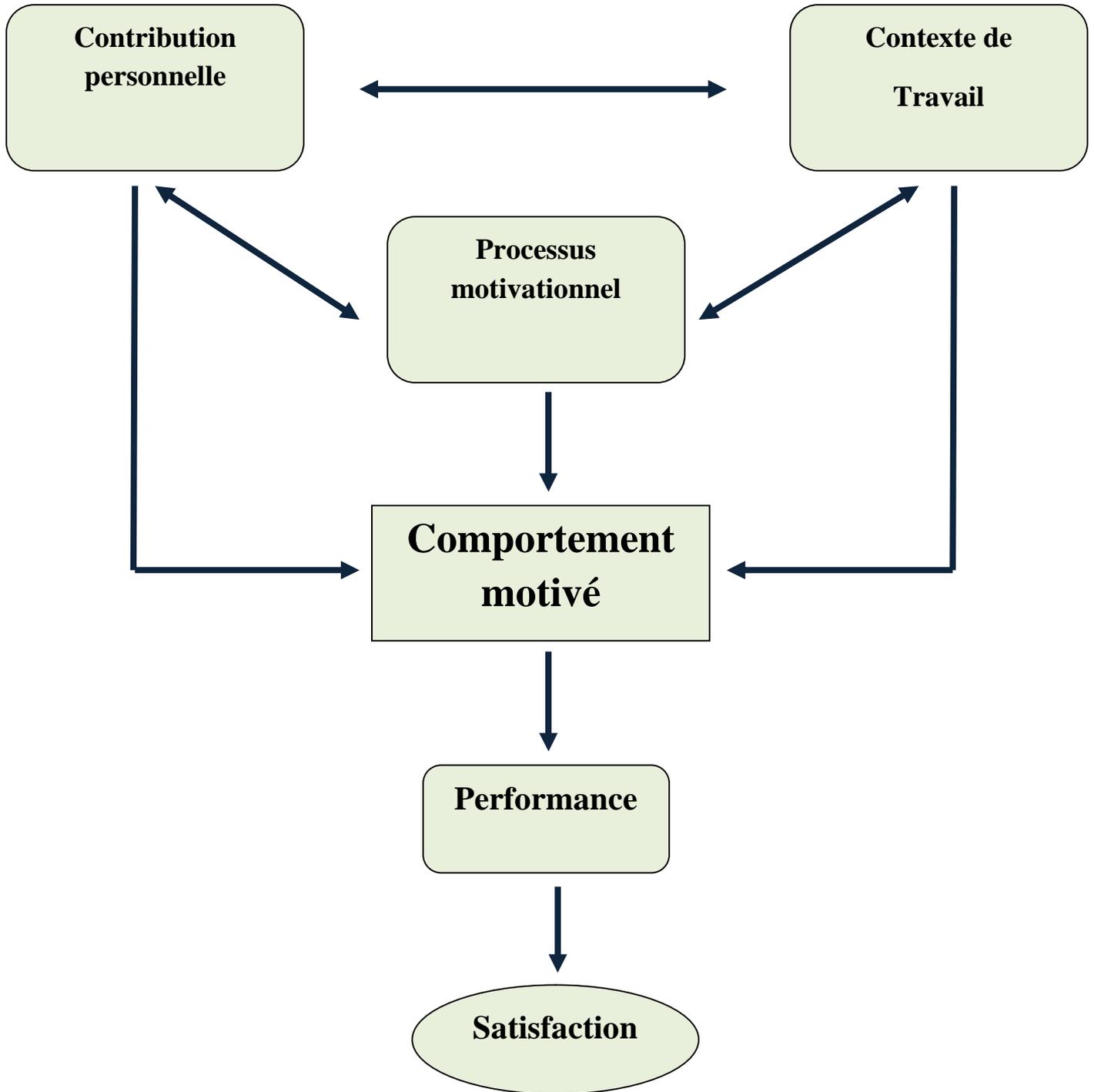


Figure N°01 : Modèle intégré qui montre le lien entre la motivation et la satisfaction au travail

CONCLUSION :

La satisfaction au travail réfère à l'adéquation entre ce que les salariés désirent et ce qu'ils retirent de leur travail. Pour être satisfaits au travail, les salariés doivent être en mesure de ressentir des émotions positives par rapport à leurs tâches, à leurs relations avec leurs collègues, à leurs conditions de travail, etc. Mais surtout, ils doivent trouver un sens à leur travail. Toutes les entreprises devraient continuellement travailler à l'amélioration de la satisfaction de leurs salariés.

CHAPTRE II

La qualité de vie au travail peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, ...

Section I : La satisfaction des salaires par rapport à la QVT

La Qualité de Vie au travail, appelée communément QVT, est une démarche visant à améliorer les conditions de vie au travail dans l'optique d'une meilleure attention portée aux employés d'une part, et d'une meilleure performance pour l'entreprise d'autre part .

1. Les principaux points qui définissent La QVT sont comme suit :

- ✓ La relation avec la hiérarchie
- ✓ La communication et le rationnel entre collègues
- ✓ Le lien avec l'entreprise
- ✓ L'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle
- ✓ Le contenu de travail
- ✓ L'environnement de travail

Les définitions les plus souvent utilisées pour définir la qualité de vie au travail sont les suivantes ¹:

« la qualité de vie au travail vise d'abord le travail, les conditions de travail et la possibilité qu'elle ouvrent ou non de « faire de bon travail » dans une bonne ambiance, dans le cadre de son organisation »

« La qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises, d'autant plus quand leurs organisations se transforment »

« La qualité de vie au travail peut se concevoir comme un sentiment de bien être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun ou chacune, une reconnaissance et une valorisation de travail effectué »

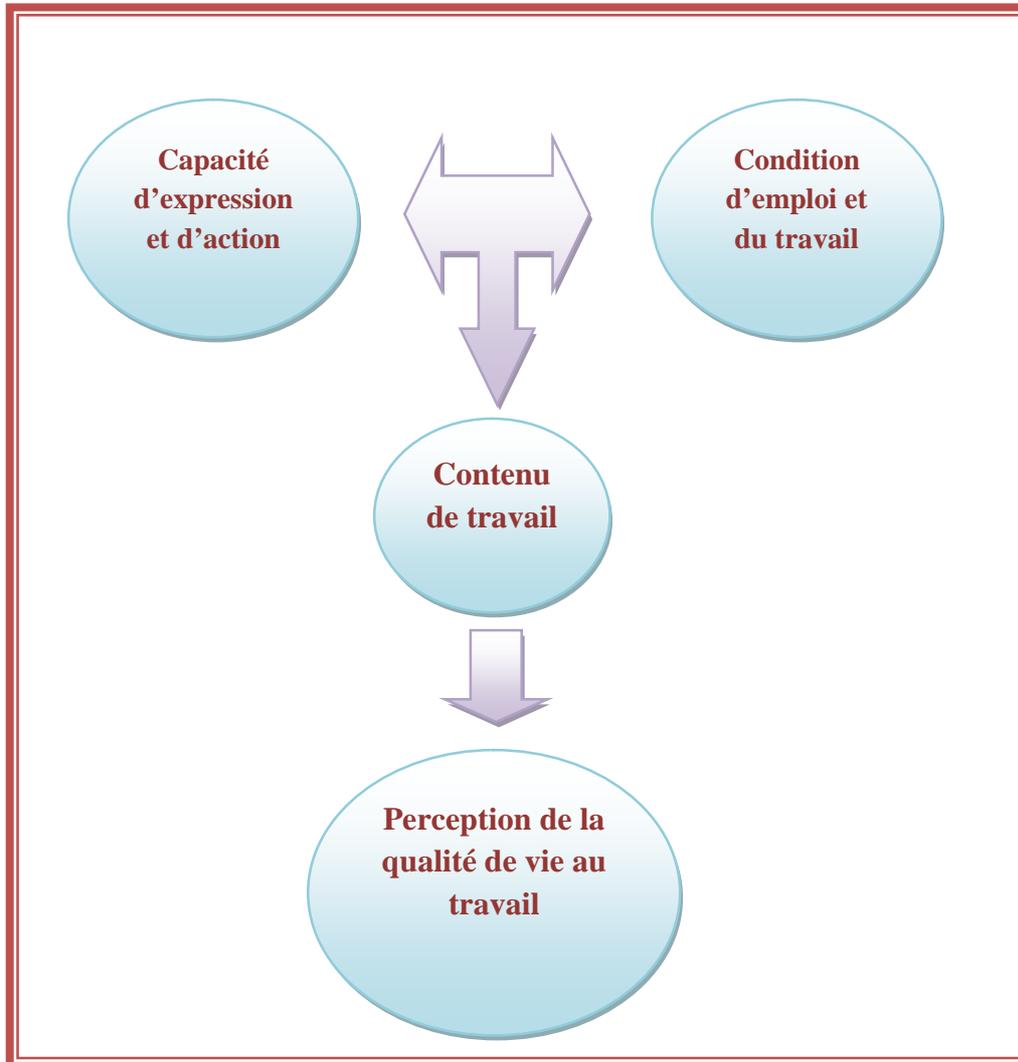
¹Les ateliers durable : article sur la QVT et les RPS (même référence pour toutes les définitions et même page).

² ANI juin 2013

CHAPITRE II : la qualité de vie au travail

« Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leurs travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci détermine la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte »².

Figure N° 02 : La qualité de vie au travail



a) les conditions

- Environnement de travail (physique, technique, organisationnel...).
- Conditions d'emploi (formation, carrière, égalité, parcours professionnel...).
- Conditions de vie extraprofessionnelles en relation avec le travail (temps de transport, problèmes de santé...).

b) la capacité à s'exprimer et à agir

- Participatif (groupe de résolution de problèmes, débats sur le travail...).
- Partenariat social (concertation, dialogue social...).
- Soutien managérial (clarté des objectifs, reconnaissance...).
- Soutien des collectifs (solidarité métier, travail en équipe, échanges sur les pratiques).

c) Le contenu du travail

- Autonomie au travail : pouvoir d'agir sur des éléments de la tâche (rythme, procédure, choix des moyens, accès aux ressources, outils...) et de les combiner de manière variée et adaptée à la situation de sorte à procurer un sentiment de maîtrise.
- Valeur du travail : le sens du travail ou sa valeur est d'abord perçu par autrui (client, bénéficiaire, hiérarchie, pair...) et renvoie au sentiment d'utilité.
- Travail apprenant : il renvoie à la possibilité de mobiliser dans son exercice professionnel un ensemble de compétences (relationnelles, émotionnelles, physiques, cognitives...). Un travail apprenant rend le travail intéressant.
- Travail complet : réaliser une tâche complète non seulement au plan organisationnel (maîtrise d'un processus ou d'une séquence de processus), mais aussi pouvoir évaluer les effets de mon activité en regard des résultats que j'en attends, et pouvoir réduire l'écart entre les deux. Et donc de « piloter » ma performance (sentiment de responsabilité).

2. Les enjeux de la qualité de vie au travail ¹¹:

Si on jette un œil sur les démarches QVT des entreprises sur les deux dernières années, on peut distinguer la volonté de traiter trois types d'enjeux :

2.1. Les enjeux du travail :

Renvoient à des questions comme l'autonomie, la nature de l'activité, l'intérêt et le sens accordé au travail, la capacité à s'exprimer et le droit à l'erreur, le sentiment d'être utile et efficace. Les effets recherchés s'inscrivent dans le registre du management, du dialogue professionnel, du développement de l'initiative et de la capacité d'agir, de l'innovation sociale et

¹ Guide 10 questions sur la QVT, 2016, le réseau Anact-Aract

CHAPITRE II : la qualité de vie au travail

organisationnelle. Ces questions ont directement à voir avec la santé au travail et la qualité de l'engagement.

2.2. Les enjeux sociétaux :

Renvoient aux caractéristiques des populations au travail (âge, handicap, genre, situation familiale, éloignement du lieu de travail, pratiques religieuses, etc.) et à des incitations à négocier certains sujets (seniors, handicap, maintien dans l'emploi, égalité professionnelle, diversité).

Agir sur ces questions – via la conciliation des temps, le télétravail, la création de crèches, l'accès facilité à des transports collectifs, le soutien au retour à l'emploi, une charte de la diversité, etc.

– renforce le sentiment d'équité et la loyauté à l'entreprise, facilite le recrutement, donne un sentiment de cohésion et favorise le maintien dans l'emploi.

2.3. Les enjeux du marché : renvoient aux exigences des clients et des donneurs d'ordres, à la concurrence et aux évolutions des technologies. Elles poussent à innover au plan des produits ou des prestations, des processus de production et des organisations. Ces innovations incitent à agir au plan de la mobilité professionnelle et de la formation des salariés, de l'adaptation des postes de travail, etc. Ce qui permet de réduire le stress face au changement, de permettre le développement professionnel, de procurer un sentiment de sécurité quant à l'avenir professionnel.

3. Les grands principes de la qualité de vie au travail :

On pourrait dire que ces différentes définitions de la QVT, prises ensemble, traduisent l'esprit de la QVT voulu par les négociateurs et négociatrices de l'accord. C'est à chaque entreprise de s'approprier la démarche et de construire sa propre définition, tout en gardant en tête les principes fondateurs :

- les liens indissociables entre la QVT et la performance des organisations.

CHAPITRE II : la qualité de vie au travail

- le savant équilibre entre la dimension à la fois objective des conditions de travail et subjective de la QVT (le sentiment de bien-être perçu collectivement et individuellement).
- les 3 piliers qui fondent la perception de la QVT : les conditions d'emploi et de travail, la capacité à s'exprimer et agir, le contenu du travail.

Figure N°3 : adaptation de qualité de vie au travail



Source : Anact (p.2, 2014)

4- Les objectifs de la qualité de vie au travail¹¹:

Le lancement d'une démarche QVT peut être motivé par différentes dimensions de la vie d'une organisation et des agents: développer l'attractivité, l'engagement, la cohésion d'équipe, la motivation professionnelle, favoriser l'innovation, fidéliser les agents, prévenir les risques professionnels, diminuer l'absentéisme, améliorer la qualité du service... Cinq objectifs peuvent retenir particulièrement l'attention des employeurs : répondre au besoin de sens au travail, favoriser la motivation des agents et leur engagement, mieux prévenir les risques professionnels, favoriser l'accompagnement des transformations et la conciliation des temps de la vie personnelle et professionnelle.

4.1. Répondre au besoin de sens au travail :

Dans la fonction publique, la question du sens du travail est particulièrement forte. De nombreuses études ont montré que le service au public est un facteur important d'implication des agents, de la construction de leur identité professionnelle et du sens qu'ils peuvent donner à leur travail quotidien, y compris dans des contextes difficiles de travail. Cette possibilité de donner du sens à son travail est donc aussi un facteur de santé pour les agents. Une démarche QVT s'appuie sur la recherche d'amélioration dans les processus de travail avec comme

¹¹Le-guide-complet-2022-de-la-QVT

CHAPITRE II : la qualité de vie au travail

objectif également de mieux servir le public. Le fait de porter à égalité les objectifs d'amélioration des conditions de travail et d'amélioration du service public est donc un atout pour conforter ce besoin de sens dans le travail. Ce besoin est à soutenir régulièrement en fonction des évolutions des missions des structures publiques, des demandes des usagers et des réorganisations des structures publiques.

4.2. Favoriser l'engagement et la motivation

Dans le milieu professionnel, l'expression des difficultés du travail quotidien ou des dysfonctionnements organisationnels ressentis n'est pas toujours possible. Dans ce contexte, favoriser l'expression des agents sur leur travail devient un levier majeur d'amélioration de la qualité de vie au travail. Les démarches RPS ont montré à quel point cette possibilité d'expression collective était importante et, d'une certaine façon, elles ont aussi contribué à l'émergence d'attentes dans ce domaine auxquelles il convient de répondre.

La mise en place d'une démarche QVT s'appuie sur la mise en place de dispositifs pérennes d'expression des agents leur permettant de s'exprimer sur le contenu de leur travail dans un cadre sécurisé pour tous. Cette possibilité d'expression favorise l'engagement au travail des agents, leur motivation et leur expertise sur les situations concrètes de travail. Il s'agit là d'une ressource essentielle pour les projets de changement et d'un levier incontournable d'amélioration de la qualité de vie au travail.

4.3. Prévenir les risques professionnels et favoriser la santé au travail :

4.3.1. Poursuivre et approfondir les démarches RPS

La démarche QVT n'est pas une manière « édulcorée » de traiter la problématique des risques psychosociaux (RPS) dans la fonction publique. La démarche QVT ne se substitue pas aux plans de prévention des RPS, mais alimente à l'inverse une évaluation partagée et élargie des situations de travail aux dimensions simultanées des conditions de travail et de qualité du service. Elle favorise un passage cohérent à l'action en traitant divers domaines de l'organisation du travail, du dialogue social et professionnel, du management... etc.

4.3.2. Faire de la prévention autrement

Tout projet d'organisation ou de changement, puisqu'il fait évoluer le contenu du travail, agit sur la qualité de vie au travail et/ou les conditions de travail. La santé au travail est un élément clé de la qualité de vie au travail. La singularité de la démarche QVT favorise la prise en compte des risques professionnels dès la phase initiale d'un projet d'organisation ou de

CHAPITRE II : la qualité de vie au travail

transformation. De ce fait, la démarche QVT permet de mener des actions en prévention primaire.

4.4. Accompagner les transformations des organisations :

Dès la phase de conception, tout projet de changement doit prendre en compte les conditions de réalisation du travail des agents : les gestes professionnels, les relations avec les collègues ou les services participants à la réalisation d'une même activité,... Il s'agit de préserver la qualité des conditions de travail et le sens du travail.

Dans un contexte de transformation du service public, et au regard des attentes des usagers, les relations au public évoluent ainsi que les relations de travail et de management. L'ensemble de ces paramètres conditionnent les conditions de travail des agents. La mise en place d'une démarche QVT offre l'opportunité d'associer les agents aux transformations et de prendre en compte les conditions de travail réelles des agents.

4.5. Favoriser la conciliation des temps

La conciliation de la vie professionnelle et de la vie personnelle soulève plusieurs types d'enjeux liés aux exigences du service public, aux contraintes organisationnelles, aux situations individuelles des agents et aux caractéristiques du territoire (transports, modes de garde, ...). Une meilleure articulation des différents temps qui structurent la vie des agents est de nature à favoriser une plus grande qualité de vie au travail. Une démarche QVT peut contribuer à favoriser une meilleure conciliation des temps, notamment par l'élaboration d'une charte des temps et de gestion des technologies de l'information et de la communication, par une réflexion concertée sur la mise en œuvre du télétravail, mais aussi par la mise en place d'une politique d'accompagnement du maintien dans l'emploi ou d'action sociale en faveur des ag

5- L'importance de la qualité de vie au travail :

Si le développement d'une bonne QVT au sein des organisations de travail vise à améliorer la perception subjective que les individus ont de leur travail, elle peut également avoir pour objectif d'améliorer l'efficacité de l'organisation. Ainsi, plusieurs études réalisées en milieu industriel ont mis en évidence des liens entre la QVT, la satisfaction au travail et la performance au travail. D'autres travaux ont pu retrouver un lien entre QVT et santé au travail, la QVT constituant un facteur protecteur de la santé au travail¹En milieu soignant, l'existence

¹(Court, 2003; Gowdy, 1988)

CHAPITRE II : la qualité de vie au travail

d'une bonne QVT est un des facteurs le plus fortement associé au fait de continuer à travailler au sein de l'institution, ce qui est un des enjeux majeurs de santé publique du fait de la pénurie en soignants à laquelle l'hôpital doit faire face actuellement¹. Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue que l'amélioration de la QVT des soignants doit également bénéficier aux patients. Or, à notre connaissance, il n'existe pas d'étude ayant investigué de manière approfondie le lien entre la QVT des soignants et la qualité de prise en charge des patients. En conclusion, il apparaît que l'amélioration de la QVT au sein des différentes organisations de travail est un défi majeur à la fois pour les salariés, les managers et les gestionnaires. L'amélioration de la QVT nécessite la mise en place de stratégies qui doivent impliquer la participation concertée de ces différents acteurs. Pour ce faire, il convient de prendre en considération non seulement les caractéristiques individuelles des salariés et les conditions de travail, mais également les caractéristiques organisationnelles au travail, la dimension de management.

¹(Lueta., 2005)

Section II : la satisfaction des salariés par rapport à la qualité de vie au travail :

Pour les employés, l'importance de la QVT réside dans leur propre bien-être, leur santé physique et mentale et leur motivation. Ce sont les facteurs qui l'aident à rester motivé, satisfait et à avoir une bonne coexistence avec ses collègues.

1. la démarche QVT¹¹ :



Figure N°04 : la démarche qualité de vie au travail

La démarche qualité de vie au travail se résume comme suite :

1.1. Définition des objectifs :

Si l'entreprise souhaite mettre en œuvre une démarche de QVT convaincante, les objectifs doivent s'aligner sur la mission de l'organisation. S'ils font bien écho aux objectifs stratégiques de l'organisation, alors elle obtiendra plus de soutien de la Direction et plus de moyens à chaque étape.

Voici quelques exemples d'objectifs possibles pour une politique QVT :

- améliorer la qualité du recrutement, diversifier le profil des salariés
- réduire l'absentéisme / le turnover
- favoriser la créativité, l'innovation, la prise de risque
- faire évoluer la culture d'entreprise et le management

¹Le guide complet 2022 de la QVT (Co-écrit par Benjamin Combes, Consultant RH et RSE et Céline Lemarquand, Chargée de communication)

- amener plus de cohésion, réduire les conflits dans les équipes
- mieux répartir la charge de travail
- améliorer la coopération entre différents services
- protéger les personnes vulnérables dans une période difficile

1.2. associer les personnes clés à chaque étape :

La QVT a beau être une affaire d'équipe, Créer un groupe de travail QVT, organiser un comité de pilotage QVT est souvent la première étape pour élargir la vision et créer l'adhésion autour du projet. Voici une liste des personnes que vous avez intérêt à associer : La direction, les managers, les salariés, le CSE, les sévices de santé, les acteurs extérieure ...etc.

1.3. expérimenter :

Inscrit les objectifs QVT dans le fonctionnement quotidien de votre entreprise et met en places les actions, formations, outils adéquates pour atteindre les objectifs. Cela peut passer par des espaces de discussion, de nouvelles méthodes à mettre en place, l'organisation d'une semaine de la QVT avec des ateliers et formations sur mesure ...etc. Puis, fait un bilan des actions mise en place et identifie les succès et problématiques restantes. Comme toute démarche qualité, on peut appliquer à la Qualité de Vie au Travail une approche cyclique et itérative d'amélioration continue. Il est important de disposer d'indicateurs QVT et de modalités de suivi des objectifs sur le moyen et long terme. L'entreprise peut réaliser si besoin pour cela une enquête ou un rapport de situation auprès de ses collaborateurs.

1.4. Évaluer et pérenniser une démarche QVT

Comme toute démarche qualité, on peut appliquer à la Qualité de Vie au Travail une approche cyclique et itérative d'amélioration continue. Il est important de disposer d'indicateurs QVT et de modalités de suivi des objectifs sur le moyen et long terme. Vous pouvez réaliser si besoin pour cela une enquête ou un rapport de situation auprès de vos collaborateurs¹¹.

2. les 6 démontions de la qualité de vie au travail ²:

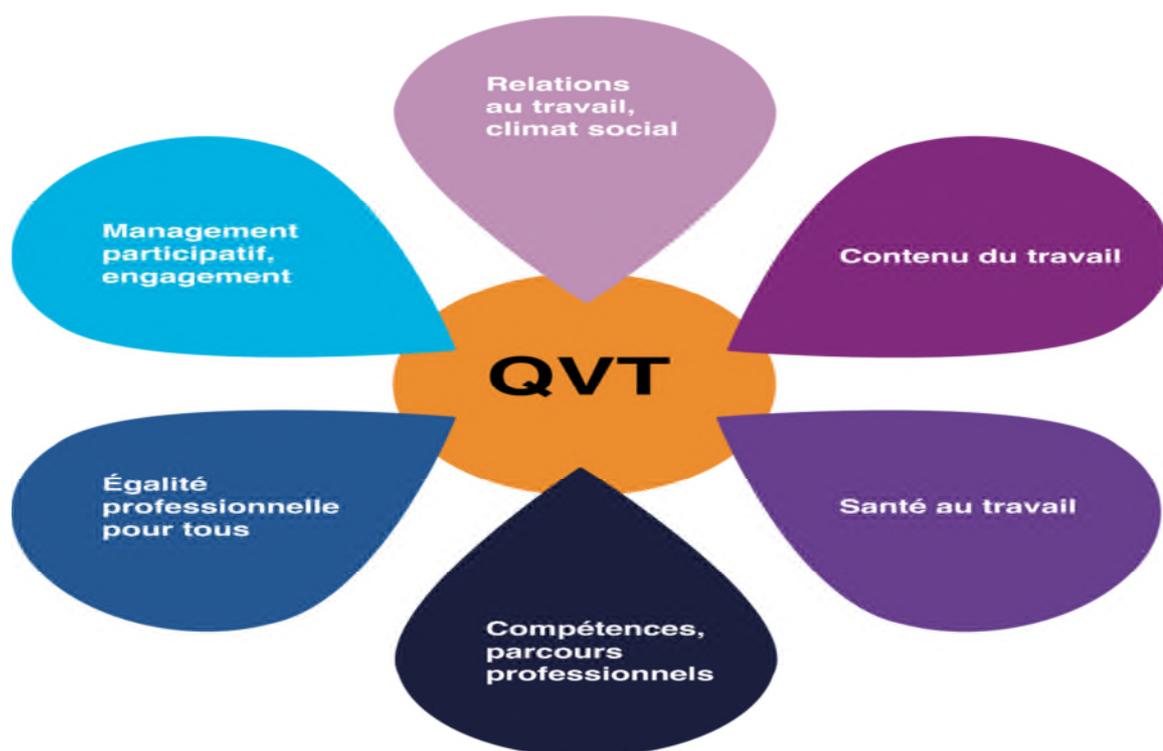
Dans chacune de ces 6 dimensions, aussi appelées « champs de la QVT » se trouvent de multiples leviers sur lesquels les entreprises peuvent agir pour améliorer leur Qualité de Vie au Travail.

¹ Le guide complet 2022 de la QVT (Co-écrit par Benjamin Combes, Consultant RH et RSE et Céline Lemarquand, Chargée de communication)
²qualité de vie au travail p. brunault, e. fouquereau, n. gillet

CHAPITRE II : la qualité de vie au travail

- **Les relations au travail & le climat social** : l'organisation des réunions internes, la qualité des temps et des lieux de pause, le rôle des instances, ...
- **Le contenu du travail** : l'autonomie pour agir sur son travail, les moyens pour réaliser le travail, la clarté des consignes, la répartition de la charge de travail, ...
- **La santé au travail** : des entretiens de retour après une absence de longue durée, la diffusion du DUERP, l'environnement des postes de travail et la sécurité, ...
- **Les compétences & parcours professionnels** : les entretiens individuels, le parcours d'intégration, l'employabilité, l'accès aux dispositifs de formation, ...
- **L'égalité professionnelle pour tous** : l'articulation vie privée / vie professionnelle, l'équité dans le traitement des salariés, égalité professionnelle femmes-hommes, ...
- **Le management participatif & l'engagement** : possibilité de discuter du travail, l'organisation des absences des salariés, la participation aux projets de changement, droit à l'erreur, ...

Figure N°5 : les 6 dimensions de la QVT



Source : <https://paca.aract.fr/> (Aract Provence-Alpes-Côte d'azur)

3. Quelques axes d'améliorations la qualité de vie au travail

Pour améliorer¹ la qualité de vie au travail et réduire le stress de vos salariés, voici quelques idées qui peuvent facilement être appliquées :

3.1. Travailler dans un climat social serein :

- Faire en sorte que les dirigeants ou directeurs de services saluent leurs équipes chaque matin ;
- Instaurer un ou plusieurs jours d'intégration en proposant une courte formation aux les nouvelles recrues ;
- Veiller à la bonne entente de tous les collaborateurs ;
- Gérer les conflits de façon diplomatique ;
- Faire circuler les informations efficacement au sein du personnel via un journal interne ;
- Assurer l'égalité professionnelle et la diversité entre les employés ;
- Organiser des activités de team-building pour développer le lien social ;
- Mettre en place un management participatif ;
- Encourager et féliciter les équipes lors de grands achèvements ;

3.2. Proposer un environnement de travail adéquat :

- Veiller au bon entretien du matériel afin de réduire les accidents du travail ;
- Permettre au salarié l'aménagement de son bureau ;
- Définir un espace en tant que salle de pause ;
- Offrir des postes de travail ergonomiques ;

3.3. Permettre aux salariés de se réaliser et d'évoluer :

- Faire en sorte que vos collaborateurs puissent avoir accès à la formation professionnelle qui les intéresse ;
- Offrir à vos salariés plus d'autonomie et de responsabilité ;
- Laisser à vos équipes la gestion de leur propre projet ;
- Veiller à la charge de travail confiée à chaque salarié pour éviter bore-out ou brun-out ;
- Favoriser l'évolution de carrière grâce à des promotions en interne ;

¹Améliorer la qualité de vie au travail de ses employés (article sur management RH).

3.4. Favoriser une bonne conciliation des vies privées et professionnelles :

- Organiser du co-voiturage entre les employés ;
- Proposer plus de flexibilité dans les horaires de travail ;
- Accorder des journées de télétravail ;
- Se mettre en lien avec une crèche à proximité du lieu de travail ;

3.5. Apporter une touche supplémentaire de bonheur au travail :

- Développer les espaces de verdure grâce à des plantes ou des potagers ;
- S'offrir les services de coach (sportifs, développement personnel...) ;
- Créer des boîtes à idées sur des sujets variés et récompenser les participants ;
- Proposer à des salariés d'échanger leurs postes pour faire découvrir la variété des métiers d'une entreprise ;
- Organiser des ateliers dégustation de produits locaux ;
- Autoriser les animaux de compagnie au travail¹.

4. Les facteurs de réussite de la démarche qualité de vie au travail :

4.1. Porter la démarche au plus haut niveau, tout au long du projet :

Les démarches QVT renouvellent le plus souvent les modalités de conduite de projet, les pratiques managériales, les relations entre agents et managers.

Elles engagent la structure sur la voie de l'amélioration des conditions de travail et la capacité d'action sur le contenu du travail en en faisant des leviers de performance et de qualité du service. De telles évolutions qui bousculent les cadres d'actions et les acteurs nécessitent un portage au plus haut niveau de l'organisation, tout au long des projets. La direction des services concernés doit ainsi s'engager explicitement dans une démarche QVT.

4.2. S'appropriier collectivement le concept de QVT :

Un temps de clarification sur le concept de QVT est nécessaire avant d'initier la démarche. La formation/sensibilisation de l'ensemble des acteurs concernés et particulièrement de l'encadrement qui aura en charge de porter la démarche, va permettre l'appropriation de

¹ Améliorer la qualité de vie au travail de ses employés (article sur management RH).

cette notion. Cette étape indispensable est le moyen le plus simple de sortir des représentations subjectives sur ce qu'est une démarche QVT. L'appropriation portera sur le sens, les enjeux généraux d'une démarche QVT mais aussi sur sa signification particulière pour la structure considérée. Ce point doit être précisé dès la phase de cadrage du projet.

4.3. Identifier les contingences susceptibles de modifier le projet :

L'organisation des services, l'organisation et le contenu du travail ainsi que la mise en place d'une démarche QVT peuvent-être modifiés par des éléments de contexte sur lesquels les agents et managers n'ont pas prise. Ce type de contingence ainsi que les spécificités liées au territoire doivent être identifiées le plus en amont possible pour déterminer les marges de manœuvre et les objets de discussion qui peuvent donner lieu à une démarche.

4.4. Revisiter les pratiques de pilotage et de management :

La mise en œuvre d'une démarche QVT nécessite, pour les décideurs, de revisiter les pratiques de pilotage et de management de la structure.

- **Afficher explicitement un projet d'amélioration des conditions de travail**

Cette amélioration doit porter sur toutes les dimensions du travail : dimensions de l'environnement physique, psychique, des relations du travail, charge et temps de travail, équilibre des temps professionnels et privés...

- **Réinterroger et valoriser la notion de qualité de service**

Le postulat de départ de la QVT est celui d'un lien entre qualité de vie au travail et qualité du service rendu. Il s'agit ainsi de valoriser la notion de qualité du service public et d'installer les actions QVT avec cet objectif de lier qualité des conditions de travail et qualité de service.

- **Diffuser « l'esprit QVT », avoir une vision globale et la faire partager par tous :**

Porter une démarche QVT ne peut reposer sur une seule personne ou un groupe de personnes au risque de l'épuisement et de l'essoufflement de la démarche.

Guide de la qualité de vie au travail – Outils et méthodes pour conduire une démarche QVT
Il importe donc que la direction assume le pilotage d'une démarche QVT en associant clairement tous les niveaux de l'encadrement et en tirant progressivement toutes les

conséquences sur les changements potentiels des pratiques vers un management plus participatif.

- **S'inscrire dans une pratique d'amélioration continue :**

Il convient, comme pour tout type de démarche d'amélioration, de s'inscrire dans une volonté « d'amélioration continue » : traiter les problématiques en fonction de leur priorité, se fixer des objectifs réalistes puis rouvrir de nouveaux chantiers déjà identifiés ou émergents en fonction des orientations suscitées par les attentes des usagers et portées par la hiérarchie ou la tutelle.

- **S'approprier au plus tôt les projets de changement :**

Les porteurs de la démarche QVT doivent repérer les projets de la structure pour, au plus tôt, organiser des dispositifs participatifs et expérimentaux pour la conduite des transformations. Cela signifie, là aussi, l'acceptation des conditions d'une vraie démarche participative : du temps, des moyens d'échanges sur les projets et la prise en compte des résultats des concertations dans les décisions finales.

- **Développer les marges de manœuvre des acteurs responsables :**

Au regard des contraintes extérieures (contraintes budgétaires imposées, décisions de réorganisation des missions et services), il est impératif pour tous que les acteurs décideurs puissent être en capacité de rechercher et développer des marges de manœuvre organisationnelles leur permettant de développer des projets dans le cadre d'une approche QVT. Les espaces d'expression des agents sur le contenu du travail et l'organisation apparaissent comme le lieu privilégié permettant la réflexion sur les marges de manœuvre envisageables.

- **Proposer des outils et méthodes adaptables aux réalités de la structure :**

Les démarches QVT sont ancrées dans la réalité des situations locales et ne sont en aucun cas des démarches « clés en main ». Si le cœur de la méthode reste le même (diagnostic, priorisation, expérimentation, évaluation embarquée, déploiement), de nombreux outils peuvent être mobilisés en fonction des expérimentations et des contextes locaux.

Ces outils permettent l'animation de la démarche, la construction de l'ingénierie, le diagnostic, l'évaluation embarquée... ils ont vocation à être utilisés dans un cadre participatif mais également à servir de base au développement de nouveaux projets.

- **Favoriser les apprentissages collectifs :**

Les échanges entre professionnels et les expérimentations induites par les démarches QVT favorisent les apprentissages collectifs. Espaces de réflexion et de créativité, accumulation de compétences et capacité de remise en question et d'adaptabilité sont les composantes d'une organisation apprenante.

5. Le bien être au travail :

Le bien-être recouvre ce qui était précédemment appelé « qualité de vie ». Ce concept, développé dans les années 1970, a longtemps été utilisé dans la recherche aussi bien que dans la pratique clinique, et se référait à l'impact de différents états sur la vie quotidienne des personnes, en prenant en compte les aspects physiques, émotionnels et relationnels. En 1994, l'Organisation mondiale de la santé évoque la qualité de vie en ces termes : « Il s'agit d'un large champ conceptuel, englobant de manière complexe la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation avec les spécificités de son environnement ». Le concept de bien-être global est donc actuellement utilisé comme synonyme de « qualité de vie ». Cependant, le bien-être a été étudié sous deux angles différents : le bien-être subjectif et le bien-être psychologique que nous allons présenter brièvement avant de considérer leur lien avec le sentiment de reconnaissance¹.

Le bien-être au travail est une notion également couramment utilisée dans beaucoup d'entreprises. L'ANI réfère elle-même dans sa définition de la QVT au « sentiment de bien-être au travail ».

Le bien-être au travail met plus l'accent sur la dimension subjective, la perception que chacune a de ses conditions de son travail, l'expérience et le vécu des situations de travail, les pensées et émotions qui en résultent.

La notion de bien-être a donné lieu à une très riche littérature scientifique. Pour simplifier, on retient généralement 3 dimensions du bien-être :

- la satisfaction qui correspond à la dimension cognitive du bien-être, comment j'évalue notamment par rapport aux autres ou à la réalisation de mes objectifs.
- le plaisir, qui correspond à la dimension émotionnelle, le ressenti par rapport à une expérience vécue, les sentiments qui en résultent.

CHAPITRE II : la qualité de vie au travail

- la réalisation de soi, également appelée dimension eudémonique (La conception eudémonique du bonheur est basée sur la prémisse que les gens se sentent heureux s'ils connaissent une croissance personnelle), qui peut correspondre au sens qu'on met dans son travail ou au sentiment de maîtrise sur sa vie²¹.

Conclusion :

La qualité de vie au travail, c'est avant tout pouvoir bien travailler. Avoir les moyens, la possibilité de faire du beau et bon travail est l'une des premières sources de satisfaction au travail, l'un des plus porteuses de sens et de réalisation de soi pour les individus.

¹ Jean Cottraux (Auth.) - Psychologie Positive et Bien-être Au Travail-ELSEVIER-MASSON (2012).

² articles sur « les outils permettant d'améliorer la qualité de vie au travail » .

CHAPITRE III

Cette enquête est basée sur la satisfaction au travail au sein de la SARL Ramdy, pour bien définir et présenté et mettre en place tout le dispositif nécessaire afin d'analyser et d'élaborer un questionnaire qui va répondre a toutes les déférentes

Section01 : présentation de l'organisme d'accueil et méthodologie de la recherche :

La SARL Ramdy est une entreprise spécialisée dans les produits laitiers, qui se situe dans la zone d'activité TAHARACHT (Akbou).

1. Présentation de la SARL Ramdy :

1-1 Raison sociale:

La société RAMDY est une SARL au capital de 208.885.248 DA

Pour son fonctionnement, elle dispose des moyens de communication suivants : Un numéro de téléphone, un fax, un e-mail, un site web, elle dispose de tous le nécessaire pour les joindre, et voici leur contact officiels comme suit :

- * **Téléphone :** **034 19.62.58/60/78/**
- * **FAX :** **034 19.62.59**
- * **Email :** laiterie.ramdy@hotmail.com
- * **Site web:** www.ramdy-dz.com

1.2. Historique:

La sarl Ramdy (ex laiterie djurdjura) à été crée le 01/01/1983.

Elle s'est spécialisée dans la production des yaourts, crèmes desserts, et les fromages frais et fondus. Le 15 Octobre 2001, le groupe français DANONE s'est associé avec la laiterie DJURDJURA pour les activités yaourts, pates fraiches et desserts. Depuis, l'activité de la laiterie DJURDJURA s'est consacrée à la production des fromages fondus, aux pates molles (Camembert) et au lait pasteurisé.

Deux années plus tard, elle s'set implantée dans une nouvelle unité située en plein cœur de la zone d'activité TAHARACHT(Akbou).

Dans le souci de répondre à une démarche croissante du consommateur, la laiterie s'est équipée d'un matériel hautement performant dont une nouvelle conditionneuse de 220portion/minute et une ligne de fromage du fromage barre.

En juin 2004, la SARL laiterie Djurdjura a changée de raison sociale pour devenir SARL RAMDY

Aujourd'hui les produits laitiers Djurdjura s'affichent sous la nouvelle dénomination « RAMDY ».

En octobre 2009, la SARL RAMDY a repris la production du yaourts et crème dessert.

En janvier 2022 ramdy a été racheter par le groupe candia .

1.3. Moyens :

1.3.1. Infrastructures :

L'entreprise dispose d'un complexe intégré composé de deux principaux départements production « atelier yaourt et crème dessert, atelier fromage »et pour une surveillance de la qualité de la production et une protection optimale du consommateur, la SARL RAMDY s'est équipée d'un laboratoire d'autocontrôle afin d'effectuer toutes les analyses physicochimiques et microbiologiques exigées.

1.3.2. Equipements :les équipements dont dispose l'entreprise pour l'exercice de ses activités sont répartis en trois catégories, ceux utilisés dans la production, ceux de l'administration et ceux des services généraux.

a- Production :

- **Atelier yaourt et crème dessert** une salle de poudrage bien équipée.
- **Traitement :** un processus pour la production de yaourts, crème dessert, et brassés.
- **Conditionnement :** deux conditionneuses de 12000 pots/h, une 9000 pots/h et une 21600pots /h, 5000 pots /h.
- **Atelier fromage :** une salle de préparation des produits, et une pour la préparation des moules bien équipées.
- Deux cuissons (un pour fromage portion, et l'autre pour fromage barre)
- Trois machines de conditionnement des fromages portions, et deux machines pour le fromage barre, une machine banderoleuse et deux salles bien équipées pour la mise en cartons.

b. Administration: Réseau de micro-ordinateurs

c. Services généraux : transpalettes, Clark, véhicules utilitaires et légers.

d. la structure de l'entreprise :

La SARL Ramdy une direction générale qui a 8 départements qui sont :

- Département RH et moyen.
- Département approvisionnement.
- Département production.
- Département assurance qualité.
- Département technique.
- Département maintenance.
- Département finance et comptabilité.
- Département commercial et marketing.

e. Département RH et moyen :

il est composé de 3 services qui sont : le service gestion des RH, service administration du personnel et social et le service moyen généraux.

- Le service RH : le nombre de personnels dans ce dernier est de deux, ils s'occupent de tout ce qui est lié au recrutement et suivi de carrière, GPEC, et formation.

2. La Méthodologie de la recherche :

Nous avons opté pour ce type d'études quantitatives car ni le système d'information de RAMDY, ni les sources documentaires internes ou externes, ne permettent de répondre avec suffisamment de précision aux questions que l'on se pose. Il est donc nécessaire de mettre en place, un effort direct de recherche d'informations, afin d'avoir un aperçu sur la satisfaction et la qualité de vie au travail des employés de ramdy.

Nous allons menés une enquête par questionnaire auprès des employés qui appartiennent aux différents services de Ramdy, et un entretien par la DRH.

2.1. Les objectifs de l'enquête :

L'objectif de notre enquête auprès de notre échantillon au sein de Ramdy est de connaître leurs perception sur : la satisfaction et la qualité de vie au travail

2.2. Les délais et le lieu de réalisation :

Nous avons fixé deux semaines comme délai maximum pour la réalisation de notre enquête par questionnaire. Une semaine pour la rédaction de questionnaire une autre pour la collecte

des réponses sur le terrain, le traitement et l'analyse et la rédaction de rapport final de l'enquête.

Concernant le lieu du déroulement de l'enquête. Nos avons interrogé des employés qui travaillent au sein de la SARL Ramdy, qui appartiennent aux différents services.

2.3. La constitution de l'échantillon :

La population qu'on veut étudier est l'ensemble des employés travaillant chez Ramdy , ayant un perception concernant la vie professionnelle , nous avons choisi 29 individus appartiennent au différents services de l'entreprise . Nous avons posé des questions ayant pour thème :

- Le bien être au travail
- La possibilité de développement professionnel
- La relation avec le manager et les différents responsables.
- La charge au travail
- La motivation et le sentiment d'accomplissement
- La satisfaction professionnelle

2.4. L'élaboration du questionnaire : voir l'annexe

L'élaboration du questionnaire doit suivre certaines règles. Elles sont déclinées en étapes. Les respecter permet d'avoir un nombre de réponses suffisamment élevé pour pouvoir traiter et analyser les résultats voici comment on a procédé en huit étapes pour son élaboration : tout d'abord il faut définir l'objectif de l'enquête, mettre en place la structure de l'enquête, ensuite l'élaboration du questionnaire, identifiez la typologie d'individus qu'on souhaite interroger et se concentrer dessus, par suite il faut tester le questionnaire, pour enfin saisir les réponses et analyser les résultats.

Dans notre questionnaire se trouvent des questions ouvertes, des questions fermées et des questions à choix multiple.

Chaque question à la réponse qui lui correspond qui a pour objectif d'avoir une idée de l'avis des collaborateurs interrogés.

L'objectif de nos questions est de déterminer la satisfaction des collaborateurs ainsi que la QVT par rapport à la vie sociale au travail, le bien être, la charge du travail et les moyens fournis par l'entreprise pour accomplir leurs taches.

2.5. La collecte des données :

Après avoir bâti le questionnaire, nous avons commencé le travail sur le terrain. Nous nous sommes munis d'une seule copie du questionnaire, est donc remplie au fur et à mesure des entretiens. Au cas où l'individu bloque sur une question, nous essayons d'expliquer mais pas au point d'influencer son comportement ou sa réponse.

2. Le traitement et l'analyse des résultats :

Après avoir recueilli toutes les réponses auprès des employés interrogés face à face Nous allons ce qui suit, nous allons exposer les résultats du sondage sous forme de tableaux et graphiques que nous avons obtenu en utilisant le logiciel de statistiques et d'analyse de données (sphinx) et Microsoft EXCEL. Nous allons par la suite les commenter.

Question 01 : Vous sentez vous reconnus par le travail que vous fournissez ?

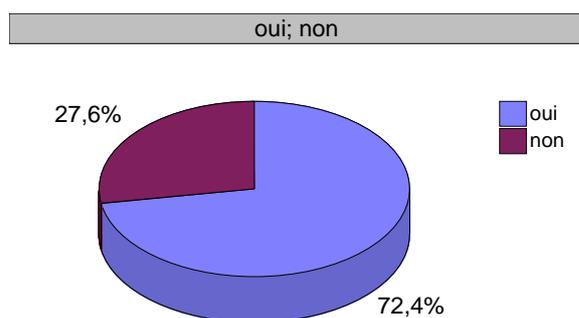


Figure N°06 : le sentiment de reconnaissance par le travail des employés

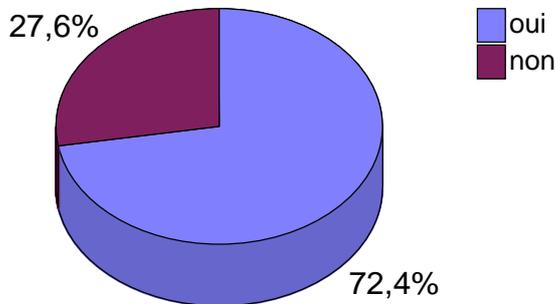
oui; non	Nb. cit.	Fréq.
oui	21	72,4%
non	8	27,6%
TOTAL OBS.	29	100%

Tableau N°01 : le sentiment de reconnaissance par le travail des employés

Nous avons interrogés 29 employés chez ramdy, nous avons constaté que 72.4% de l'échantillon se sentent bien reconnus pour le travail qu'ils fournissent, c'est un taux élevé par rapport aux autres qui ne se sont pas satisfaits et qui représentent un taux de 27.6%.

Question 02 : l'entreprise prend-elle des mesures adéquates pour encourager le bien être de ses collaborateurs ?

oui;non



oui;non	Nb. cit.	Fréq.
oui	21	72,4%
non	8	27,6%
TOTAL OBS.	29	100%

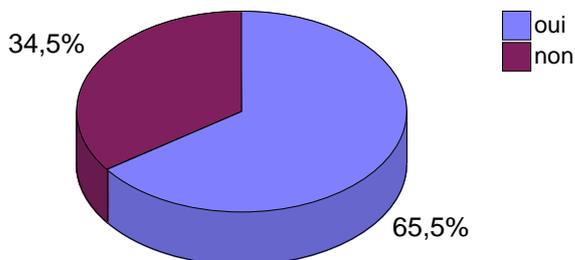
Figure N°07 : représentation graphique des mesures adéquates pour le bien être au travail

Tableau N°07 : représentation graphique des mesures adéquates pour le bien être au travail

A partir des résultats obtenues, les 29 employés interrogés, 21 parmi eux ont un taux élevé de 72.4% qui trouve que l'entreprise prend les mesures adéquates pour encourager leur bien être au travail comme les moyens fournis pour accomplir leur tâches et créer un environnement adéquat pour faciliter la communication entre eux , ce qui est bon pour l'entreprise car cela peut engendrer une satisfaction professionnelle des travailleurs ,par contre 27.6% ont été déçu des mesures que l'entreprise a mis en place.

Question 03 : avez-vous l'impression de vous épanouir au travail ?

oui; non 1



oui; non 1	Nb. cit.	Fréq.
oui	19	65,5%
non	10	34,5%
TOTAL OBS.	29	100%

Figure N°08 : l'épanouissement au travail

Tableau N°03 : l'épanouissement au travail

Après des 29 employés interrogés, 19 parmi eux ont l'impression de s'épanouir au travail cela est représenté par un taux de 65.5%, contrairement au 34.6 restants qui se sentent pas aise au fais de ne pas atteindre le degré d'épanouissement nécessaire dans leur travail.

Cela nous permet de déduire que la motivation et la satisfaction au travail poussent les salariés à s'épanouir et à améliorer leur potentiel, cela développe la qualité de vie de l'entreprise.

Question 04 : Votre travail permet :

4-Votre travail permet de :	Nb. cit.	Fréq.
Acquérir des nouvelles compétences	13	44,8%
valoriser les competances	16	55,2%
TOTAL OBS.	29	100%

Tableau N°04 : la satisfaction par rapport au compétence

4-Votre travail permet de :

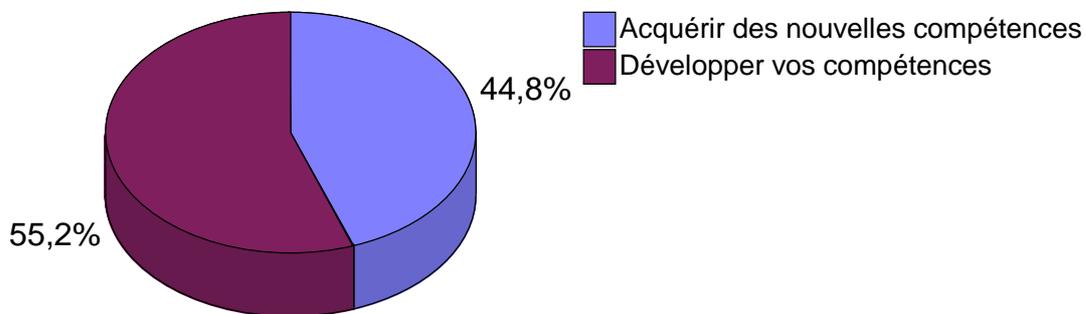
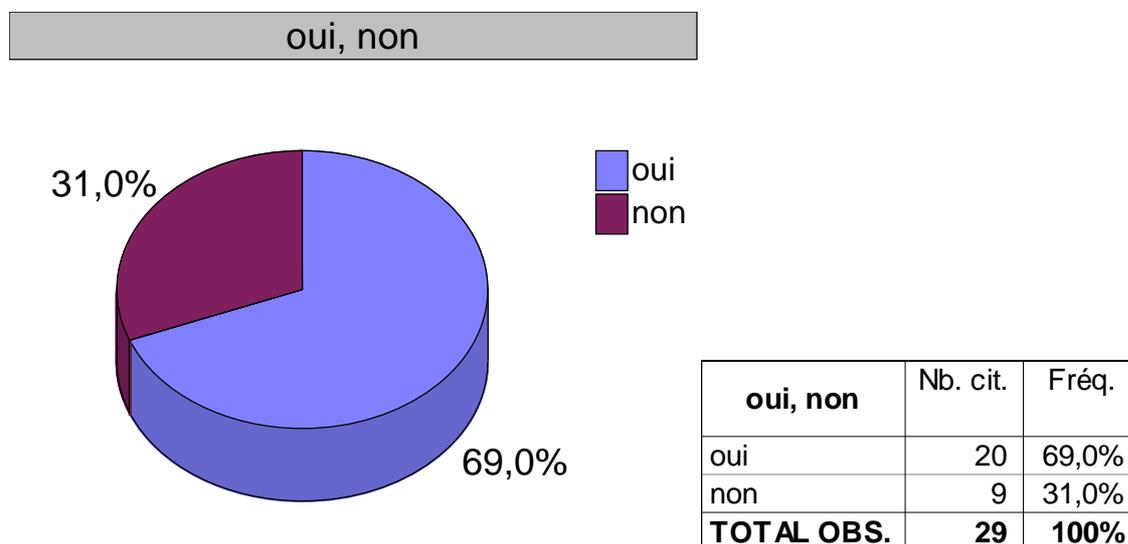


Figure N°09 : acquérir ou développer les compétences

Après des 29 employés interrogés, 13 parmi eux qui représentent un taux de 44.8% voient que leur travail a permis d'acquérir des nouvelles compétences contrairement aux 16 autres qui représentent un taux de 55.2% trouvant que leur travail permet de valoriser leurs compétences sur ce, les deux propositions agissent positivement sur l'entreprise et cela est bénéfiques pour les employés de Ramdy, ce qui est encourageant pour satisfaire leurs besoins et les motiver pour y aller de l'avant.

Question 05 : Penser vous que vos compétences sont utilisées d'une façon optimale ?



Figure° 10 : l'utilisation optimale des compétences

Tableau N°05: l'utilisation optimal des compétences

Parmi les 29 employés interrogés, 20 d'entre eux qui représentent un taux 69% pensent que leurs compétences sont utilisées d'une manière optimale, contrairement aux 9 employés restant soit un taux de 31% trouvent qu'ils n'utilisent pas leurs compétences de manière optimale.

On peut déduire que l'entreprise accorde une importance au développement professionnel des employés ce qui engendre une possibilité de carrière.

Question 06 : Voyez-vous une possibilité de progression dans l'entreprise ?

une forte possib,une faible possib,aucu	Nb. cit.	Fréq.
Une forte possibilité	7	24,1%
Une faible possibilité	16	55,2%
aucune possibilité	6	20,7%
TOTAL OBS.	29	100%

Figure N°06: la possibilité de progression dans l'entreprise

une forte possib,une faible possib,aucu

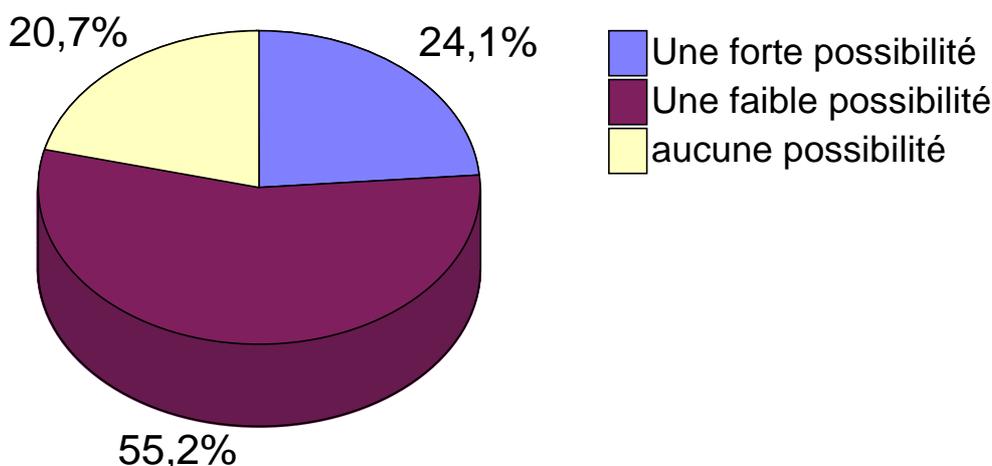


Figure N°11 : la possibilité de progression dans l'entreprise

A propos de la possibilité de progression dans l'entreprise nous avons eu 3 réponses différentes, parmi les 29 employés interrogés, 7 d'entre eux qui représentent 24.1 % voient une forte possibilité de progression, 16 autres employés représentent un taux de 55.2 % voient une faible possibilité, et les 6 derniers qui représentent 20.7% voient aucune possibilité

Nous pouvons peut déduire que la progression diffère d'un employé à un autre selon ses compétences personnelles, son potentiel, l'entreprise doit motiver ses employés donc l'employé doit se consacrer à fond dans l'accomplissement au travail ce qui le pousse à progresser, ce sentiment l'alimente pour le porter plus haut et plus loin, et cela l'aide à se satisfaire.

Question 07 : Votre manager donne t-il une importance à votre opinion ?

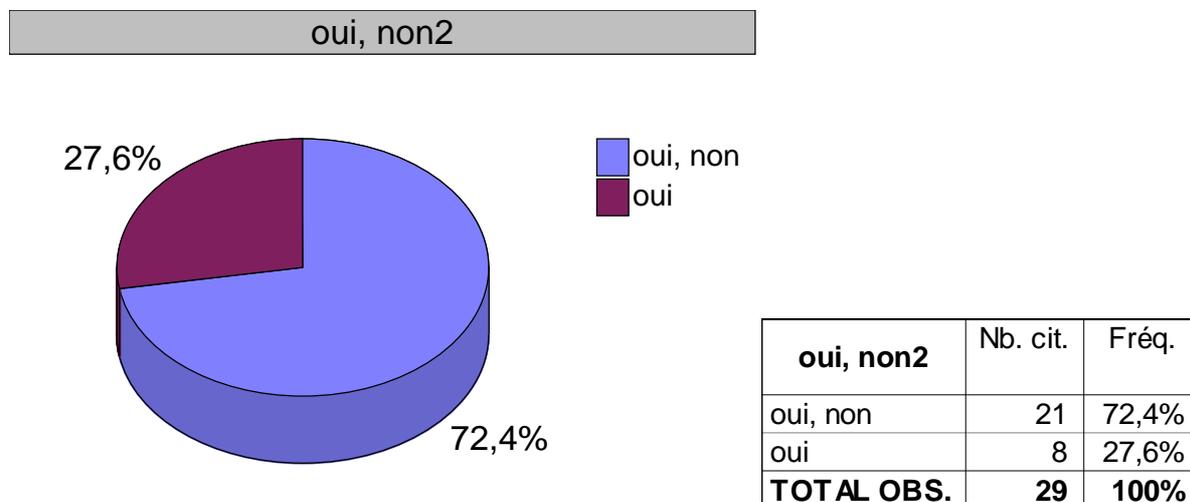


Figure N°12 : l'accord de l'importance de l'opinion des employés chez le manager

Tableau N°07 : l'accord de l'importance de l'opinion des employés chez le manager

, parmi les 29 individus interrogés 21 d'entre eux représentant un taux de 72.4 % ont approuvés que le manager accorde une importance à l'opinion des employés et le reste des 8 individus qui représentent un taux de 27.6% ont trouvé que leurs opinions n'ont pas d'importance chez le manager.

A partir des résultats obtenus, on peut dire que l'accord de l'importance à l'employé lui donne un fort sentiment d'appartenance qui le pousse à être motivé et donner davantage dans son milieu de travail pour atteindre un certain niveau de satisfaction.

Question 08 : Qu'est ce que vous devez faire pour atteindre les objectifs fixés ?

for;plan,encadr, aucune rep	Nb. cit.	Fréq.
faire des formations	3	10,3%
la planification	3	10,3%
avoir un bon encadreur	7	24,1%
travailler d'être	16	55,2%
TOTAL OBS.	29	100%

Tableau°08 : la perception des employés par rapport à l'atteinte des objectifs de

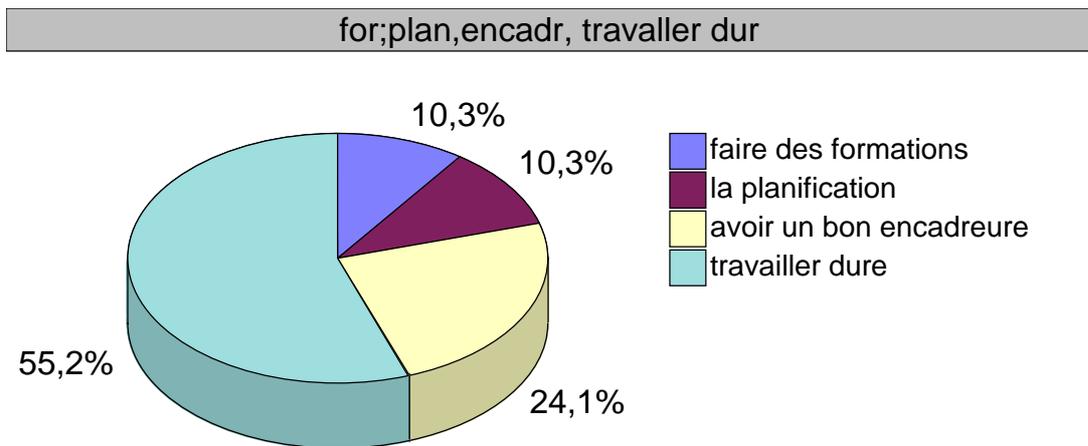


Figure N°12 : la perception des employés par rapport à l'atteinte des objectifs de l'entreprise

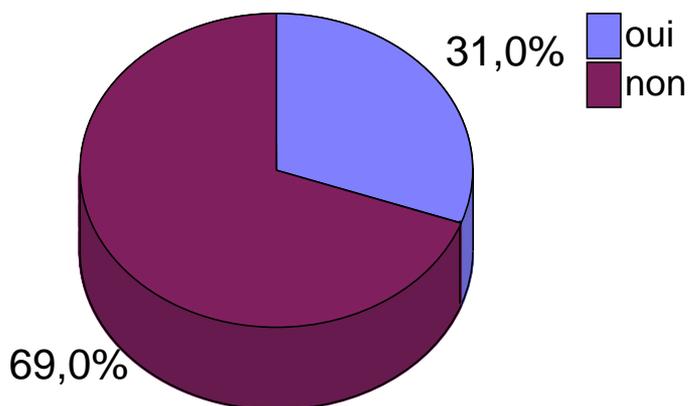
Pour atteindre les objectifs fixés, nous avons donnés 4 propositions, parmi ces dernières, 3 employés qui représentent un taux de 10.3% ont proposés de faire des formations, et 3 autres la planification qui sont représenté dans le tableau par un pourcentage de 10.3%.

Pour la 3eme proposition, 7 employés qui représentent un pourcentage de 24.1% ont proposés d'avoir un bon encadreur, les 16 derniers employés qui représentent 55.2% qui constitue la majorité des employés qui ont optés pour la dernière proposition « de travailler dur » et de se donner à fond .

On déduit que la qualité de vie au travail les a poussés à se donner à fond et faire de leurs mieux pour l'atteinte des objectifs.

Question 09 : Avez-vous les ressources et le matériel nécessaires pour bien faire votre travail ?

oui; non 2



oui; non 2	Nb. cit.	Fréq.
oui	9	31,0%
non	20	69,0%
TOTAL OBS.	29	100%

Figure N°13 : la disposition des ressources et matériels nécessaire pour la bienfaisance de travail

Tableau N°09 : la disposition des ressources et matériels nécessaire pour la bienfaisance de travail

A propos des ressources et matériels nécessaires pour bien faire leur travail, parmi les 29 employés interrogés, 9 représentant un taux de 31% déclarent qu'ils disposent de tout le nécessaire et le reste des 20 employés qui représentent un taux de 69% désapprouve ce fait.

On peut retenir qu'il y a une certaine insatisfaction par rapport aux moyens disponibles pour accomplir leurs tâches.

Question 10 : Votre charge de travail est –elle ?

acceptable; inacceptable	Nb. cit.	Fréq.
acceptable	21	72,4%
inacceptable	8	27,6%
TOTAL OBS.	29	100%

Tableau N°10 : La charge de travail chez les employés de Ramdy

acceptable; inacceptable

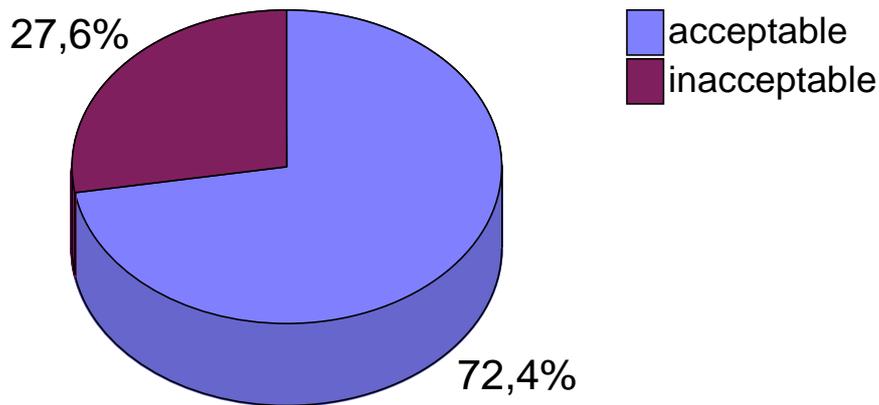


Figure N°14: la charge de travail chez les employés de Ramdy

Parmi les 29 employés interrogés, 21 d’entre eux qui représentent un taux de 72.4 % déclarent que la charge du travail est acceptable, contrairement au reste des 8 employés qui représentent 27.6 % affirmant que la charge de travail est inacceptable.

On peut dire que la qualité de vie et les conditions de travail chez Ramdy sont bonnes par rapport à la charge de travail ce qui permet aux employés d’être satisfaits par cette charge.

Question 11 : Comment est répartie la charge de travail dans votre équipe ?

équitable ; inéquitable	Nb. cit.	Fréq.
équitable	8	27,6%
inéquitable	21	72,4%
TOTAL OBS.	29	100%

Tableau N°11 : la répartition de travail chez ramdy

équitable ; inéquitable

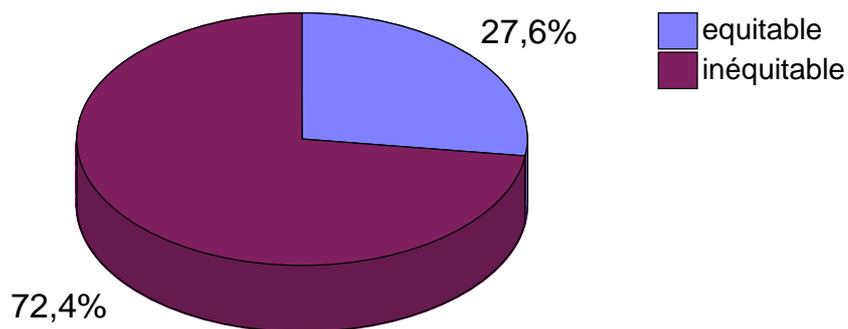


Figure N°15 : la répartition de travail chez Ramdy

La répartition de la charge de travail dans leurs équipes pour les 29 employés interrogés est équitable pour 8 employés qui représentent un taux de 27.6 %, et inéquitable pour les 21 employés restant qui représentent un taux de 72.4%.

On déduit que les employés de Ramdy ne sont pas satisfaits par rapport à l'organisation du travail ce qui n'est pas bénéfique pour l'entreprise.

Question 12 : Ressentez vous un sentiment d'accomplissement dans ce que vous faites ?

oui; non	Nb. cit.	Fréq.
oui	21	72,4%
non	8	27,6%
TOTAL OBS.	29	100%

Tableau N°12 : le sentiment

oui; non

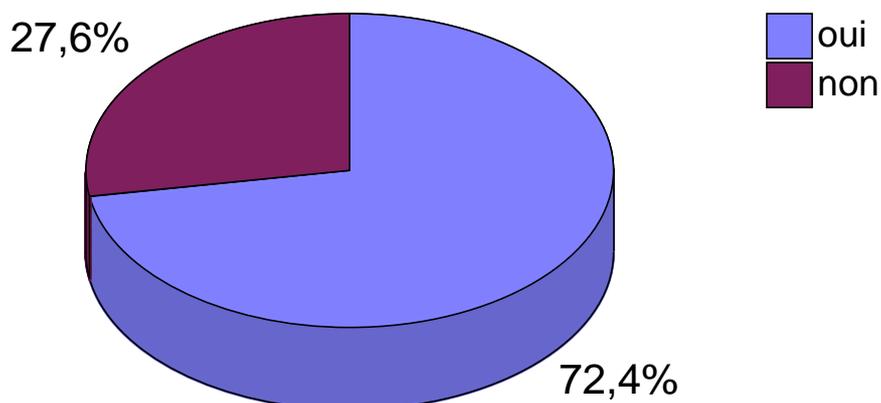


Figure 16 N° : le sentiment d'accomplissement

Parmi l'échantillon interrogé, 21 employés qui représentent un taux élevé de 72.4% ressentent un sentiment d'accomplissement dans ce qu'ils font, et les 8 employés restants qui ont un taux faible de 27.6% désapprouvent ce fait.

On peut retenir que les employés de Ramdy sont motivés et satisfaits par rapport à la qualité de leurs vies professionnelles.

Question N°13 : Comment trouvez-vous votre travail ?

facil;pas mal; difficile	Nb. cit.	Fréq.
facil	7	24,1%
pas mal	13	44,8%
difficil	9	31,0%
TOTAL OBS.	29	100%

Tableau N°13 : le jugement de travail par les employés de Ramdy .

facil;pas mal; difficile

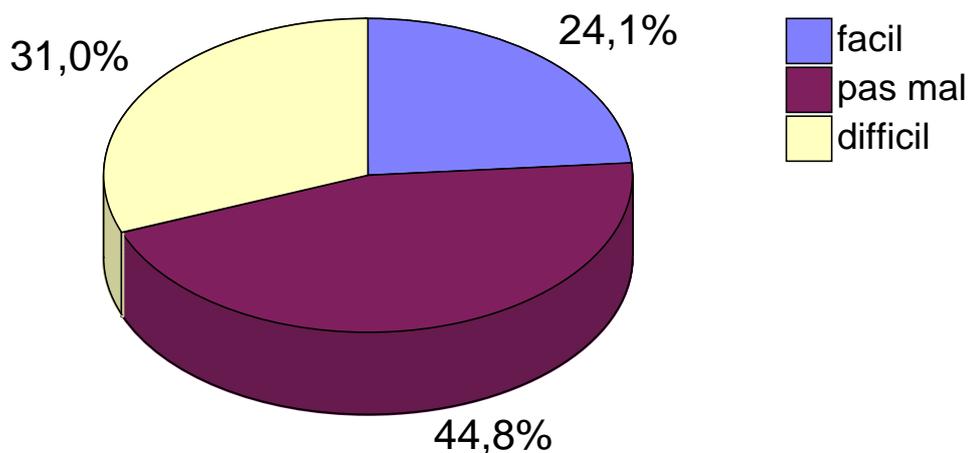


Tableau N°17 : le jugement de travail par les employés de Ramdy.

Dans ce cas les 29 employés interrogés ont donné 3 propositions par rapport au fait de comment ils trouvent leurs travail, 7 employés qui représentent un taux de 24.1% le jugent facile et 13 autres employés qui représentent 44.8 % le juge ni facile ni difficile qui est le taux qui touche presque la moyenne, le reste des 9 employés qui représentent 31% le jugent difficile.

De ce fait on remarque que chaque personne a sa propre vision concernant le travail, la majorité le juge ni facile ni difficile, ce qui montre qui ne sont pas vraiment satisfait .

Question 14 : Appréciez- vous la culture de l'entreprise ?

oui; non1	Nb. cit.	Fréq.
oui	9	31,0%
non	20	69,0%
TOTAL OBS.	29	100%

Tableau N 14 : l'appréciation de la culture de l'entreprise

oui; non1

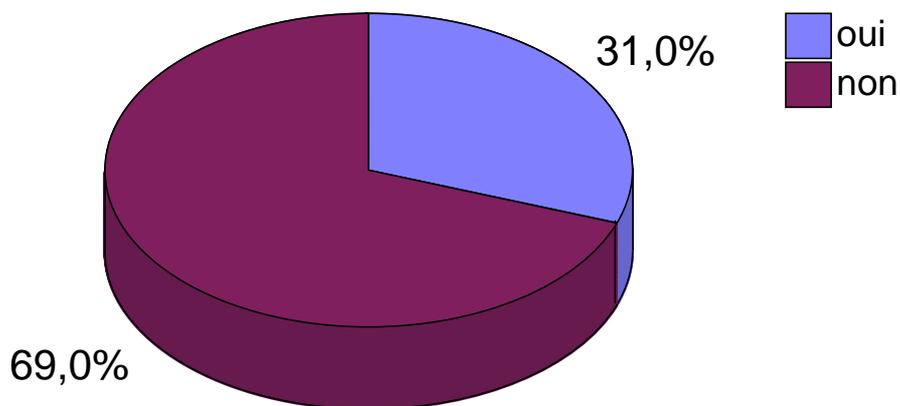


Figure N°18: l'appréciation de la culture de l'entreprise

Quand on parle de la culture de l'entreprise chez Ramdy , la majorité des 29 personnes interrogés qui représentent un taux de 69% n'aiment pas sa culture , contrairement aux 9 employés qui représentent un taux de 31%.

Donc on peut déduire que la culture de l'entreprise Ramdy n'est pas satisfaisante pour les employés.

Question N° 15 : Êtes-vous satisfait ou insatisfait de votre travail ?

15-Êtes-vous ?	Nb. cit.	Fréq.
satisfait de votre travail	21	72,4%
insatisfait de votre travail	8	27,6%
TOTAL OBS.	29	100%

Tableau N°15 : la satisfaction ou l'insatisfaction des employés de leur travail

15-Êtes-vous ?

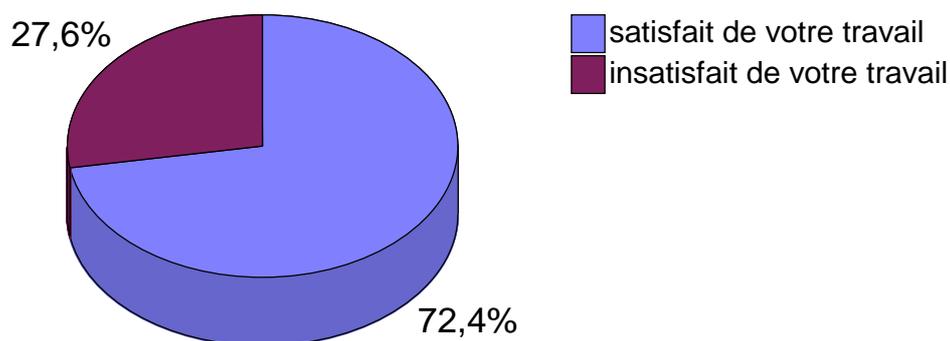


Figure N°19 : la satisfaction ou l'insatisfaction des employés de leur travail

Concernant la satisfaction des employés par rapport à leur travail, on trouve que parmi les 29 personnes interrogés sont ravis et réjouis de leur travail, le reste des 8 employés qui représentent 27.6% sont mécontents

On peut conclure que le niveau de satisfaction chez les employés de ramdy est élevé, et dans l'ensemble on remarque que les conditions de travail sont moyennes ainsi que la qualité de vie, et cela a été affirmer dans l'analyse des question précédentes.

3. Guide d'entretien AVEC LE DRH sur la satisfaction de la qualité de vie au travail

1. Qu'est ce que la qualité de vie au travail ? Ya t-il des actions mises en place au sein de votre entreprise en sa faveur (pour la maintenir ou l'améliorer)? Si oui, lesquelles ? :

Notre conviction est que lorsqu'un employé(e) est engagé(e) au sein de notre entreprise, il est considéré collaborateur/collaboratrice, nous faisons en sorte que cela se vit au quotidien, et à travers une amélioration continue des conditions de vie de chaque collaboratrice et collaborateur.

Ces derniers doivent se sentir engagés dans les résultats et la progression des actions de notre société, et en contrepartie, ils s'intègrent déjà dans un processus d'amélioration continu qui fait que le collaborateur et/ou la collaboratrice puisse exprimer ses besoins et manifester sa vision de développement de cet aspect important dans l'entreprise.

En contrepartie et en terme de considération matérielle et morale, le collaborateur doit se sentir dans les meilleures conditions pour se les procurer.

2. Qu'est-ce que la satisfaction au travail et quelle est son importance selon vous ?

La satisfaction au travail est à résumer dans l'état psychologique de collaborateur, qui doit se réveiller le matin pour rejoindre son poste avec enthousiasme, et lorsqu'il quitte le soir nous nous assurons qu'il soit aussi heureux qu'il en ai venu le matin.

Cela aide nos collaborateurs à avoir un esprit positif et une concentration optimale qui augmente sa productivité, et améliore la qualité de travail que nous fournissons.

3. Comment jugez-vous la satisfaction des travailleurs à l'égard de la qualité de vie au travail de manière générale ?

Nous portons un regard sérieux à la qualité de vie au travail d'une façon générale, et à être proche de collaborateur, il s'agit d'intervenir à temps pour couper les problèmes qui surviennent à tout moment et permettre un climat sain dans lequel le collab se sent à la fois protégé et engagé.

4. Procédez-vous à la mesure de la satisfaction des travailleurs ? Si oui, comment vous le faites ? dans quels objectifs ?

Nous avons adopté un outil simple et efficace, nous avons des questionnaires satisfaction des collaborateurs qui est soumis trimestriellement à tout le monde. Lorsque les résultats sont alarmants nous procédons à un audit en interne pour déjà trouvé les problèmes et puis de les résoudre au bon moment.

5. Comment jugez-vous la qualité des conditions de travail (équipements et matériels, moyens de sécurités, pause et restauration, transport...) au sein de votre entreprise (bonnes, acceptables, mauvaises) ? sont-elles sources de satisfaction ou d'insatisfaction pour les travailleurs ? Y a t-il des actions entreprises pour les améliorer ?

Nous répondons toujours à de pareilles question par le mot "Acceptable", cela nous permet de rester vigilant et en amélioration continue.

Nous avons à maintes reprises, procédé à des actions correctives immédiates, lorsqu'un problème susceptible de dégrader la qualité de vie surgit, nous portons au degré d'importance maximale cette priorité et nous résolvons les problèmes à temps.

6. Pouvez-vous nous donner un aperçu sur le stress professionnel, le burn-out, les maladies professionnelles et les accidents de travail au sein de votre entreprise (des chiffres) ? comment procédez-vous pour gérer ces risques psychosociaux ?

Le stress positif, ou le stress professionnel d'un certain degré est acceptable et fait partie, effectivement de notre quotidien.

Nous avons jamais eu un cas de stress déprimons, mais nous sommes conscient que si l'on n'intervienne pas à temps, lorsqu'un problème est signalé, ou lorsque l'enquête de satisfaction donne un résultat non satisfaisant, que les choses peuvent évoluer, et c'est là le sens que nous donnons à la priorité de résoudre les problèmes liés à la santé mentale de nos équipes afin de mieux concevoir un climat sain et transparent à l'avenir.

7. Comment jugez-vous le climat social au sein de votre entreprise ? faites vous des enquêtes de climat social, sinon pourquoi ?

Cela nous renvoie presque à la même réponse que pour la question n° 04, l'enquête ou ce qu'on appelle communément l'audit, qui suit des questionnaires périodiques soumis à nos équipes pour évaluer leurs degrés de satisfaction aux conditions de travail, est menée pour l'objectif de maintenir nos collaboratrices et collaborateurs à un niveau très acceptable de satisfaction.

Un autre paramètre que nous prenons en considération aussi, au niveau de la direction, est l'atteinte des objectifs, si les objectifs ne sont pas atteints sur un échancier répétitif, un audit est automatiquement enclenché, et le premier paramètre à analyser est l'état d'esprit des équipes pendant ces périodes.

8. Pouvez-vous nous parler de la façon dont vous gérer les conflits éventuels au travail ? Ces derniers sont ils sources d'insatisfactions importantes pour les travailleurs de Ramdy ?

La réponse est déjà dans la question, on dit qu'un conflit se gère et ne se résout pas, nous anticipons les conflits, nous connaissons plus au moins, à travers nos expériences les motifs déclencheurs de conflits et nous faisons en sorte d'effacer les sources de problèmes et créer un climat non propice aux problèmes dont le degré d'importance risque de nuire à la santé de nos collaborateurs et de notre entreprise.

9. En matière de management et d'organisation du temps du travail (communication, relations avec la hiérarchie, feed-back, organisation et répartition du travail...), recevez vous des réclamations de la part des salariés ? SI oui, comment réagissez-vous à cela ou quelles sont les solutions apportées aux éventuels problèmes rencontrés en la matière ?

Cela revient d'abord à assurer une organisation managériale de telle sorte que l'information passe à temps, et que le Collab reste proche de ses responsables.

Cette organisation nous permet d'abord de cerner le problème et de pouvoir intervenir à temps et avec une efficacité optimale.

Les mêmes canaux qui sont utilisés pour la remontée des informations sur d'éventuels problèmes sont utilisés pour les résoudre, nous avons armés nos responsables et les

responsables des équipes avec un certain pouvoir qui leurs permettra d'intervenir aux niveaux des structures concernées pour solutionner les problèmes.

10. Comment jugez-vous la qualité des emplois offerts dans votre entreprise en matière de clarté des fonctions et des tâches, de l'autonomie, des responsabilités et des opportunités d'évolutions professionnelles ? ya t-il eu des personnes insatisfaites par rapport à ces éléments au sein d'un service ou d'une catégorie de personnel ? Si oui, comment procédez vous pour y remédier (trouver des solutions) ?

Notre organisation nous permet d'étudier les recrutements en fonction des besoins des structures et des équipes, nous faisons en sorte que lorsqu'une demande de recrutement est manifestée, de lui associée une fiche de poste dédiée et détaillée, pour que l'on s'assure de tomber sur le profil adéquat au début de processus de recrutement, et par la suite que la personne engagée s'imprègne dans la culture de l'entreprise et épouse ses valeurs.

Nous ouvrons les portes à la promotion en interne, nous encourageons les compétences, nous sommes à l'écoute de nos collaborateurs et leurs responsables, que si un profil est mieux placé pour une tâche que pour une autre, nous nous assurons que la proposition soit étudiée, et ainsi, nous garantissons que des compétences occupent leurs places convenablement.

11. Pouvez vous nous parler de l'état de l'absentéisme au sein de votre entreprise (type, causes, conséquence, statistiques) ?

Nous n'avons pas un problème d'absentéisme, les demandes absences justifiées sont demandées à l'avance et une solution est toujours trouvée tout en garantissant l'intérêt de l'entreprise avec celle de l'état d'esprit positif de collaborateur.

12. Pouvez-vous nous donner un aperçu sur le turn-over (son taux durant les trois dernières années, les causes fréquentes des départs, les conséquences....) ?

Nous avons des équipes plus au moins stables par rapport à la moyenne de marché de l'emploi en Algérie, Le pourcentage de renouvellement des équipes de l'exercice précédent n'a pas dépassé les 15%.

13. Quelle est votre appréciation générale de la performance des travailleurs et celle de l'entreprise Ramdy ? Procédez- vous à sa mesure ? Si oui comment ou avec quels indicateurs ?

Nous réalisons un taux de croissance semestriel d'ordre de 8%, cela est considéré positif, et cela reflète la bonne performance de nos équipes.

Nous avons un climat de satisfaction général, nous faisons en sorte, que nous paramétrons les indices de performances périodiquement.

14. Avez-vous d'autres remarques (ajouts) en lien avec la qualité de vie au travail et à la satisfaction au sein de l'entreprise ?

Nous avons un potentiel ressource humain très important en Algérie, nous avons de quoi construire des entreprises performantes, basées sur un management constructif et axé résultat.

Le constat fait, est que dans nos entreprises, nous devons davantage donner priorité à la formation, au management et faire en sorte de mettre les moyens humains au centre de développement de nos entreprises.

4. Analyse de l'entretien : La gestion RH revêt une importance cruciale chez les entreprises qui veulent se développer et créer de la valeur tant au niveau économique que social. Nous avons au cours de cet entretien, interviewé le responsable de ce département, qui nous a répondu sur plusieurs aspects, notamment ceux en relation avec la qualité de vie et l'épanouissement individuel et collectif de leurs équipes. En effet et selon l'analyse que nous faisons des réponses de DRH, l'aspect Rh est au centre des préoccupations de l'entreprise, elle lui accorde une importance capitale, et le place au sommet de ses priorités. Nous pouvons confirmer cela, à travers la méthode

d'enquête satisfaction, de l'anticipation et enfin de la gestion des conflits qui surgissent au sein de cette entreprise. Une chose à signaler aussi, est que pour rester vigilant sur la durabilité de l'état de l'esprit positive des collaborateurs et collaboratrices, l'entreprise n'hésite pas à qualifier de seulement 'acceptable ' le niveau qu'elle puisse atteindre dans ce sens, façon pour eux de maintenir les acquis et se projeter vers un avenir meilleur pour leurs équipes.

En conclusion, l'entreprise reconnaît que le degré de performance atteint ou ciblé ne peut se reposer que sur une amélioration continue, chose devenue une culture dans laquelle s'imprègne tout participant à la vie de l'entreprise.

Conclusion : la qualité de vie au travail, c'est avant tout pouvoir bien travailler. Avoir les moyens, la possibilité de faire beau et bon travail est l'une des premières sources de satisfaction au travail, l'un des plus porteuses de sens et de réalisation de soi pour l'individu.

Conclusion générale

Conclusion général :

Cette recherche avait comme objectif de départ de mesurer le degré de satisfaction d'un groupe de travailleur de la SARL Ramdy et d'identifier les facteurs et d'identifier les facteurs pouvant influencer la satisfaction au travail, cet objectif fut en partie atteint, mais nous sommes conscients que tous les aspects de la satisfaction au travail non pas été vus , par exemple : l'accomplissement , le prestige, la vie personnelle .

Ces facteurs n'étaient pas intégrés dans l'instrument qui a permis mesurer les résultats, de ce fait et ce modèle d'analyse dynamique de satisfaction au travail, l'on peut déduire que la satisfaction au travail est donc une résultante affective du travailleur à l'égard des rôles de travail qu'il détient, résultante issue de la l'interaction dynamique de deux ensemble de coordonnées, nommément les besoins humains et les incitation de l'emploi. par voie de conséquence, le travailleur ressentira de la satisfaction , ou de l'insatisfaction au travail, par ailleurs nous pouvons constater que la qualité de vie au travail est l'essentiel pour maintenir la motivation et la satisfaction à un niveau élevé, par la promotion du bien être des travailleur doit être une recherche permanent de l'entreprise. Comme nous l'avons vu, c'est important pour la valorisation du capital humain.

Pour les hypothèses que nous avons formulés afin d'apporter des réponses à la problématique, nous avons constaté que pendant notre recherche et notre étude, les trois hypothèses de satisfaction au travail ainsi que la qualité de vie au travail étaient bénéfiques et présentes au sein de l'entreprise et nous ont aidées à bien menée ce travail.

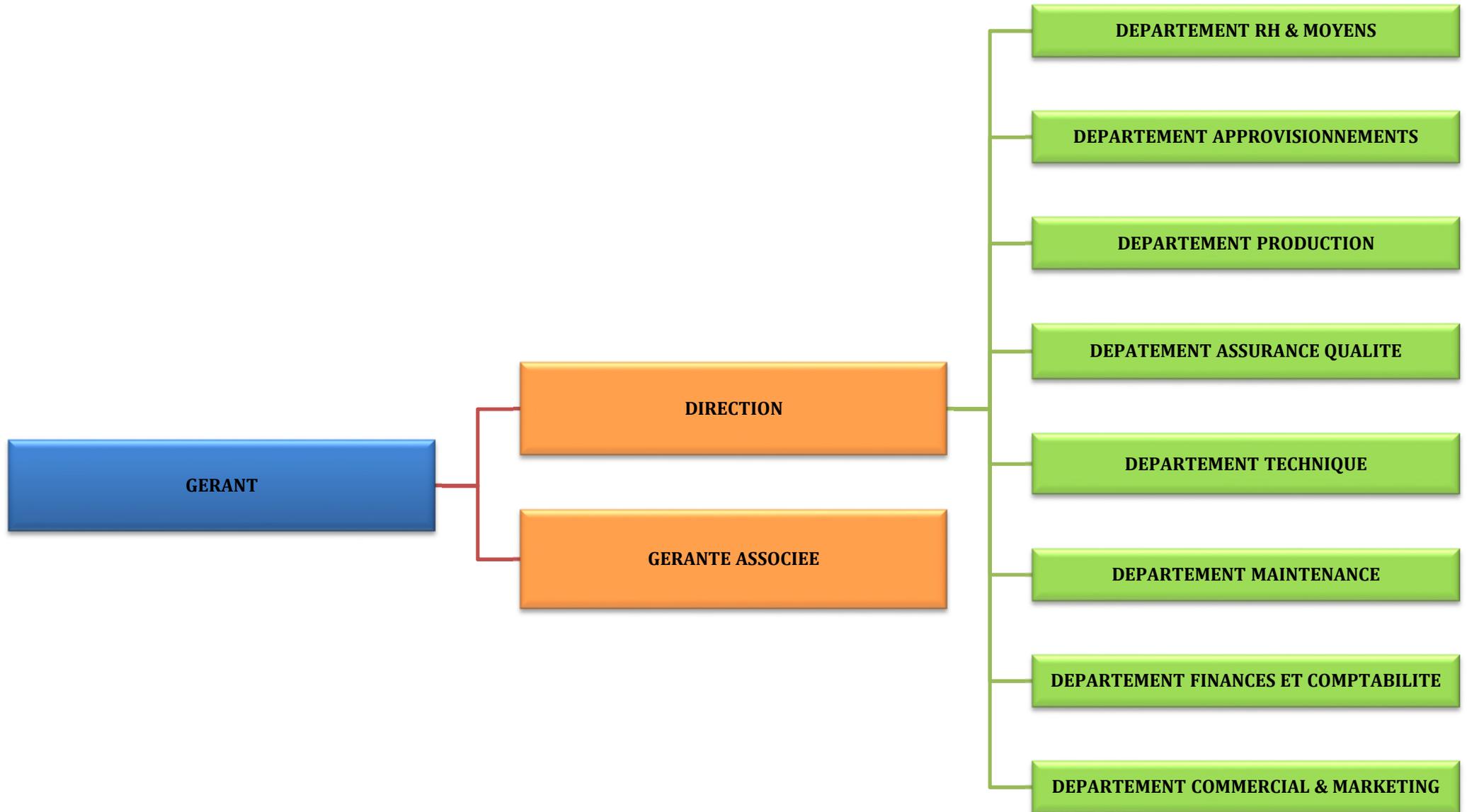
Les obstacles rencontrés pendant nos recherches étaient superficiels c'est-à-dire des problèmes de disponibilité des agents manque d'informations c'est ce qui nous a poussé à faire et donner beaucoup plus d'efforts et bien ce concentrer sur notre travail ce qui nous a permis d'accomplir cela.

Les résultats ont infirmés ou confirmés plusieurs hypothèses dont ils démontrent que les travailleurs de la SARL Ramdy concerné sont généralement satisfaits par les facteurs intrinsèques autant que par les facteurs extrinsèques, et pour cela nous recommandant de basée beaucoup plus sur la vie des salariés au travail, la qualité de vie et les moyens fournis pour les satisfaire et se satisfaire en contre partie.

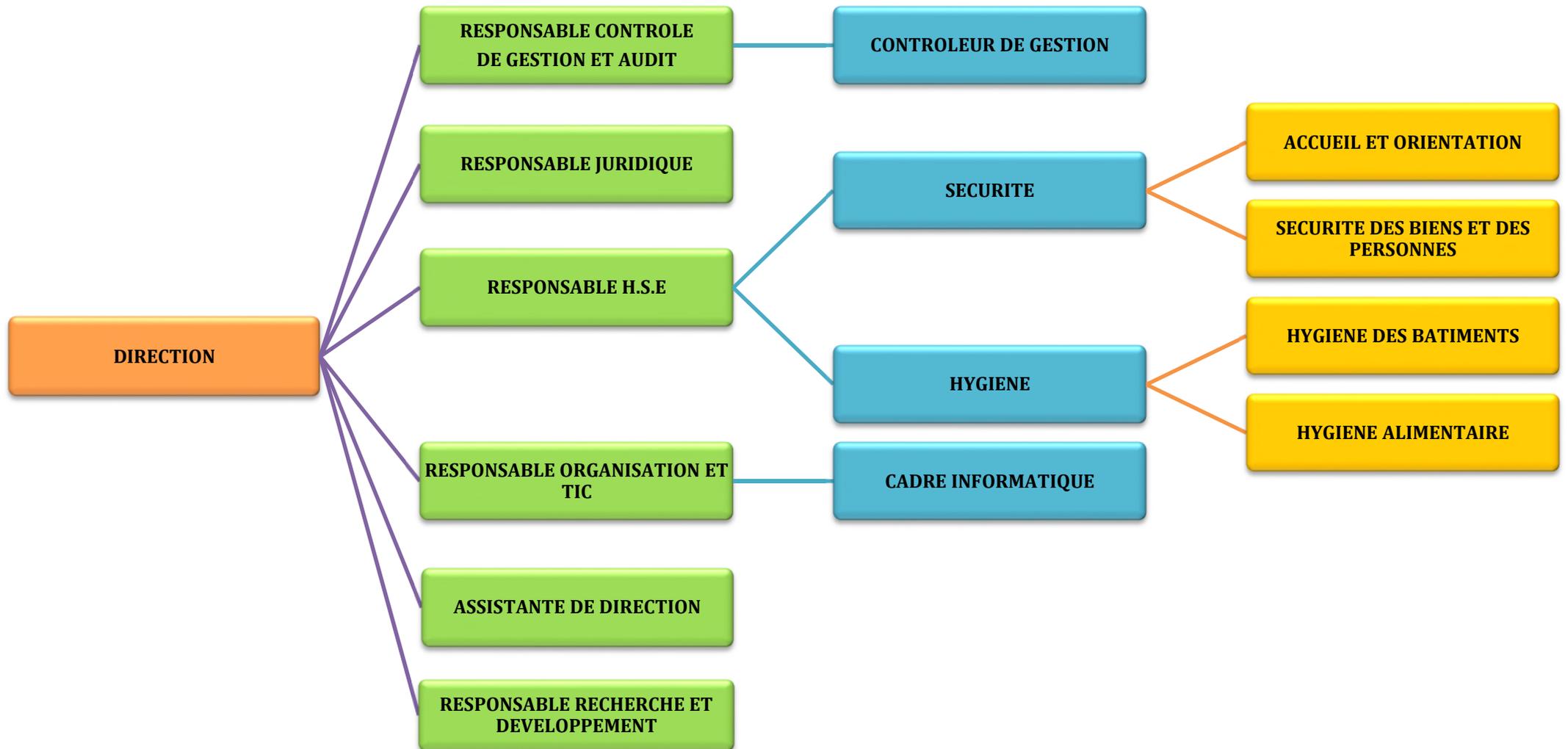
Conclusion générale

Enfin, on mentionne que la satisfaction au travail est un concept fascinant et dynamique, cette recherche aura permis de découvrir un intérêt marqué pour ce concept et pour la recherche en générale.

1-ORGANIGRAMME GENERAL DE LA SARL RAMDY

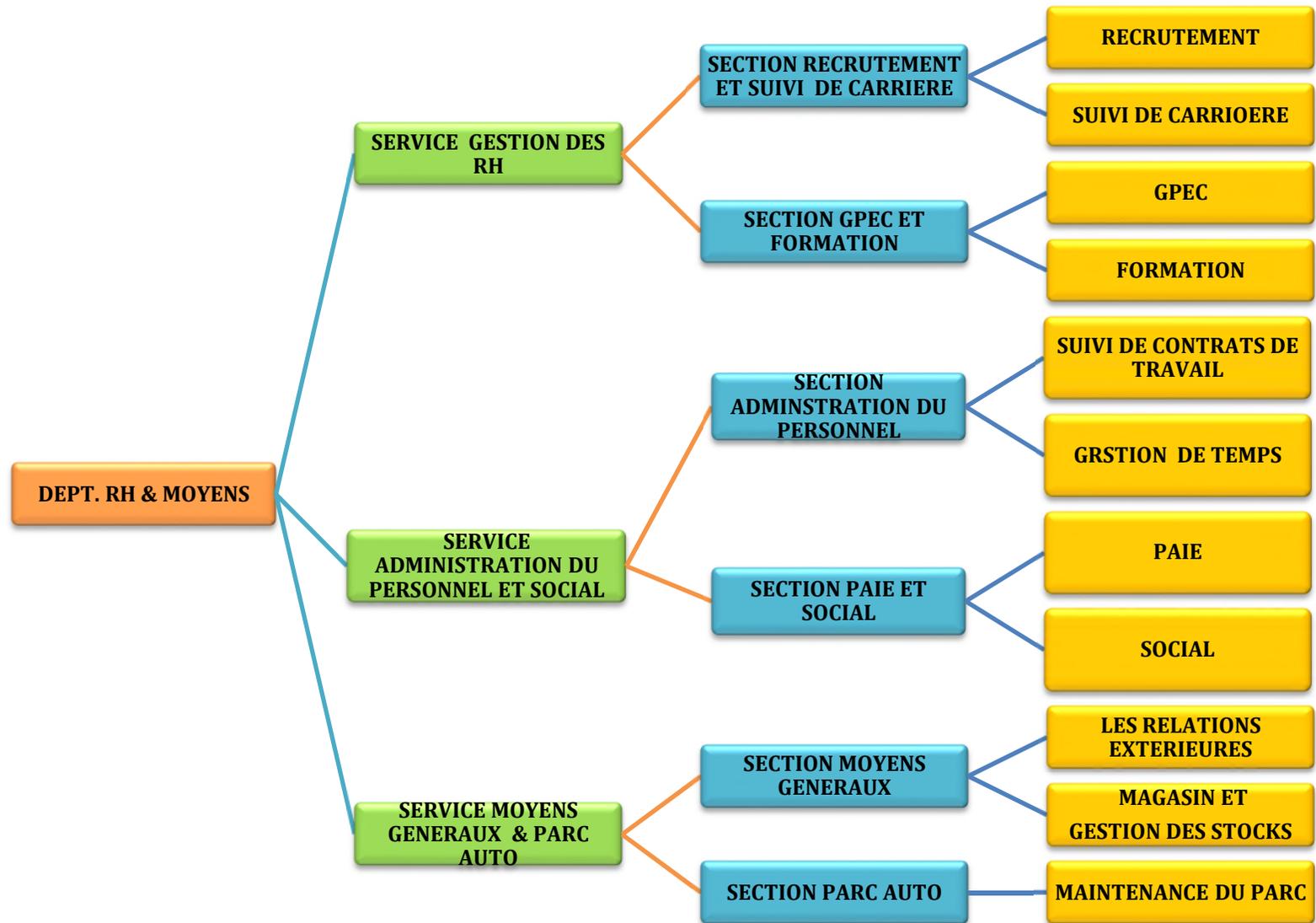


2-ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION DE LA SARL RAMDY



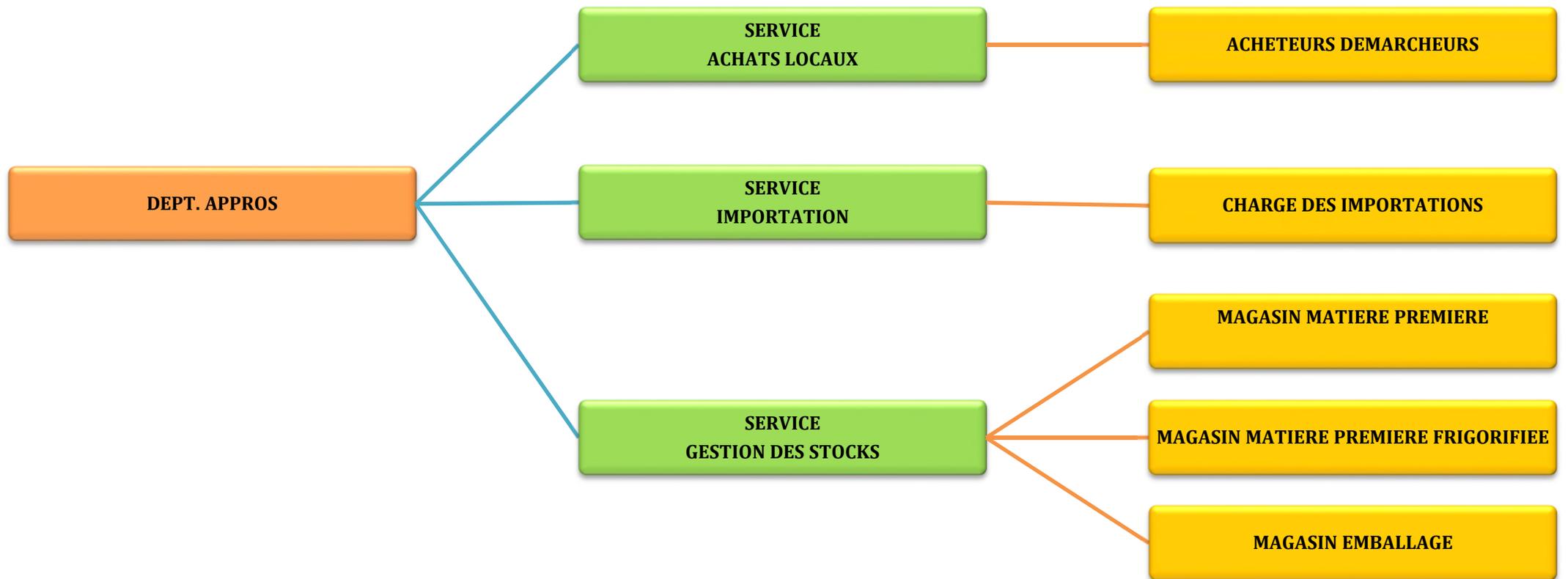
Source : Direction de la Sarl Ramdy

3-ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT RH & MOYENS

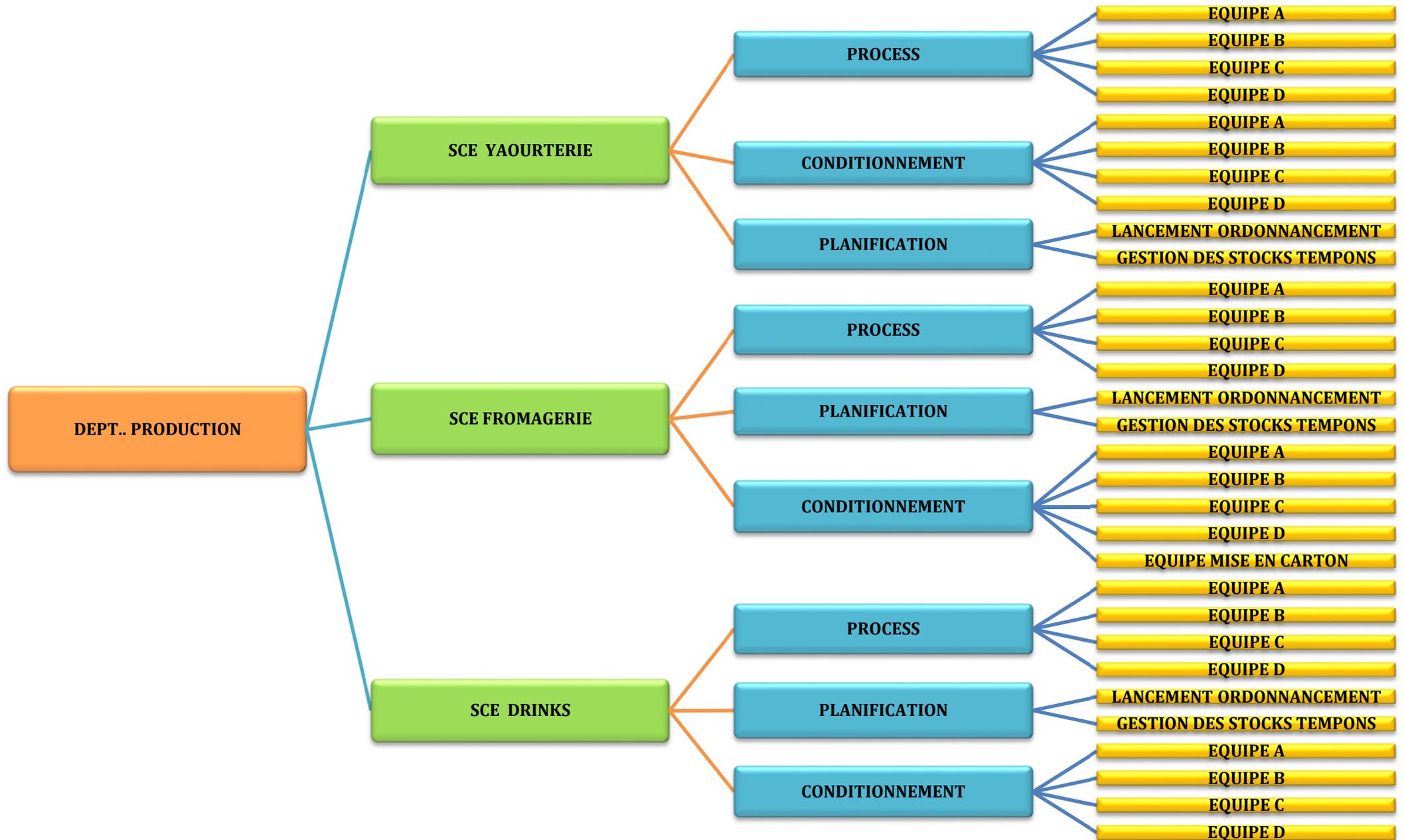


Source : Direction de la Sarl Ramdy

4-ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT APPROVISIONNEMENTS

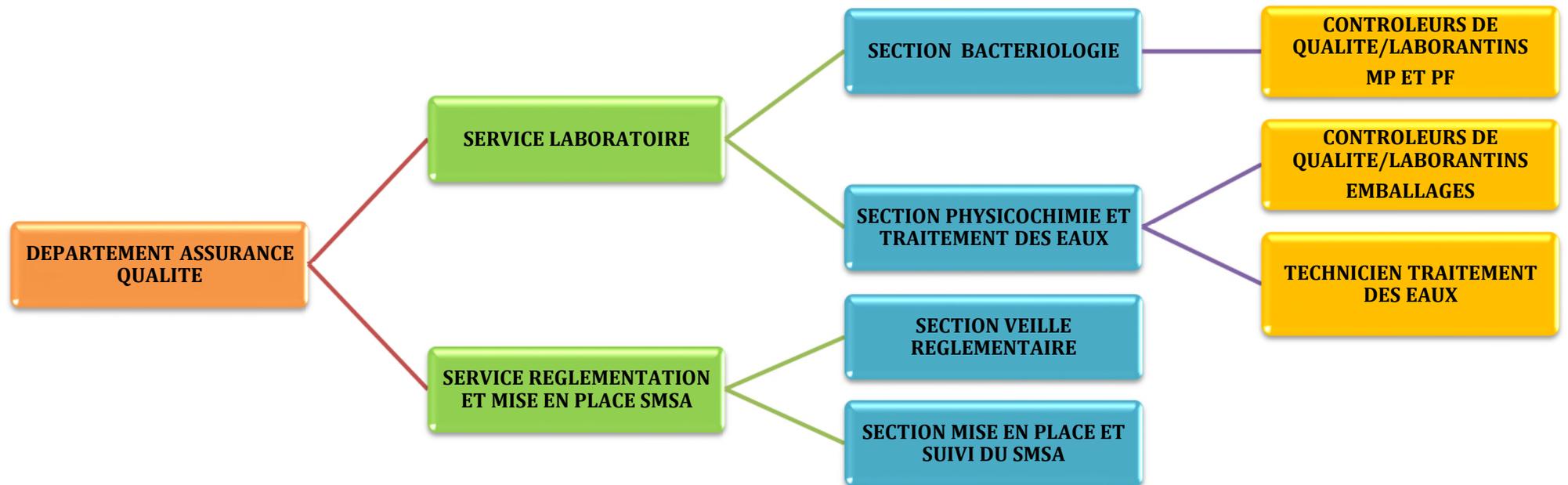


5-ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT PRODUCTION



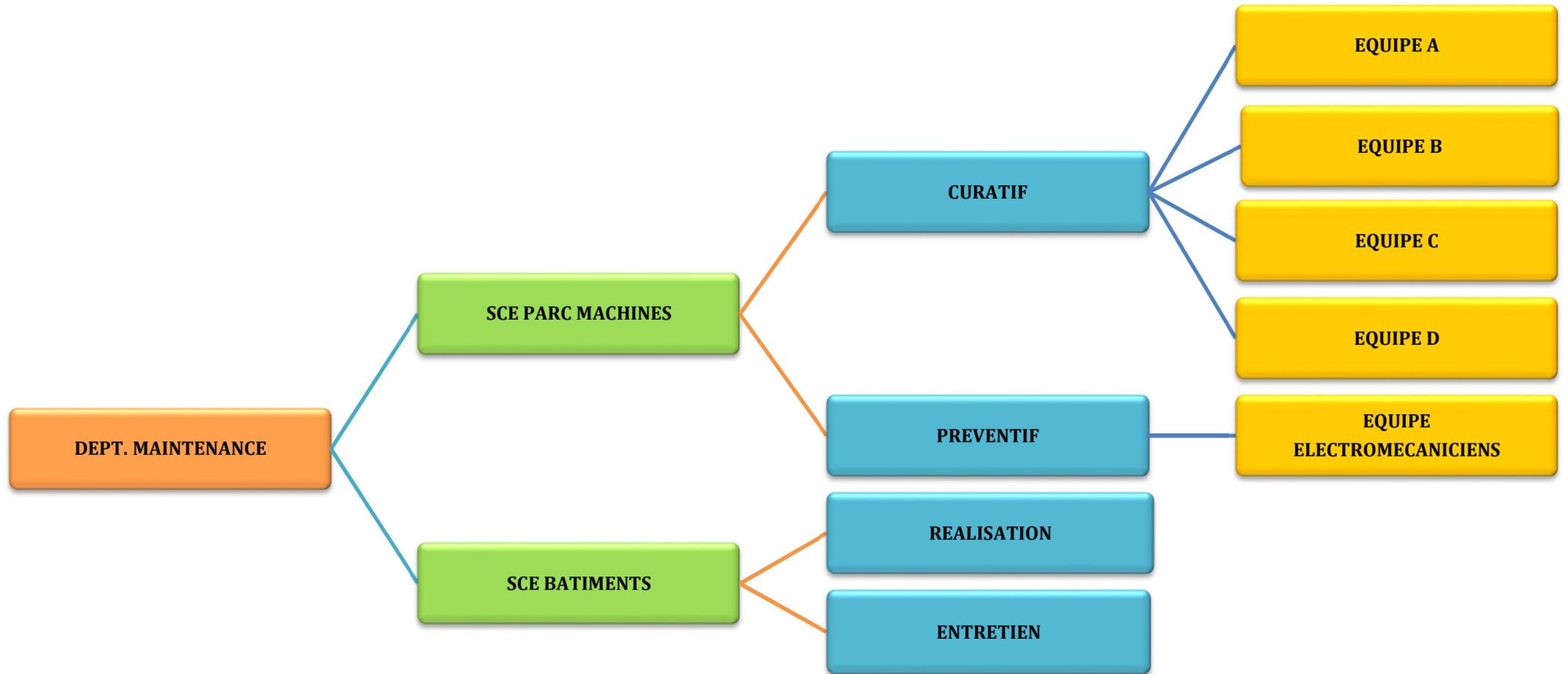
Source : Direction de la Sarl Ramdy

6-ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT ASSURANCE QUALITÉ



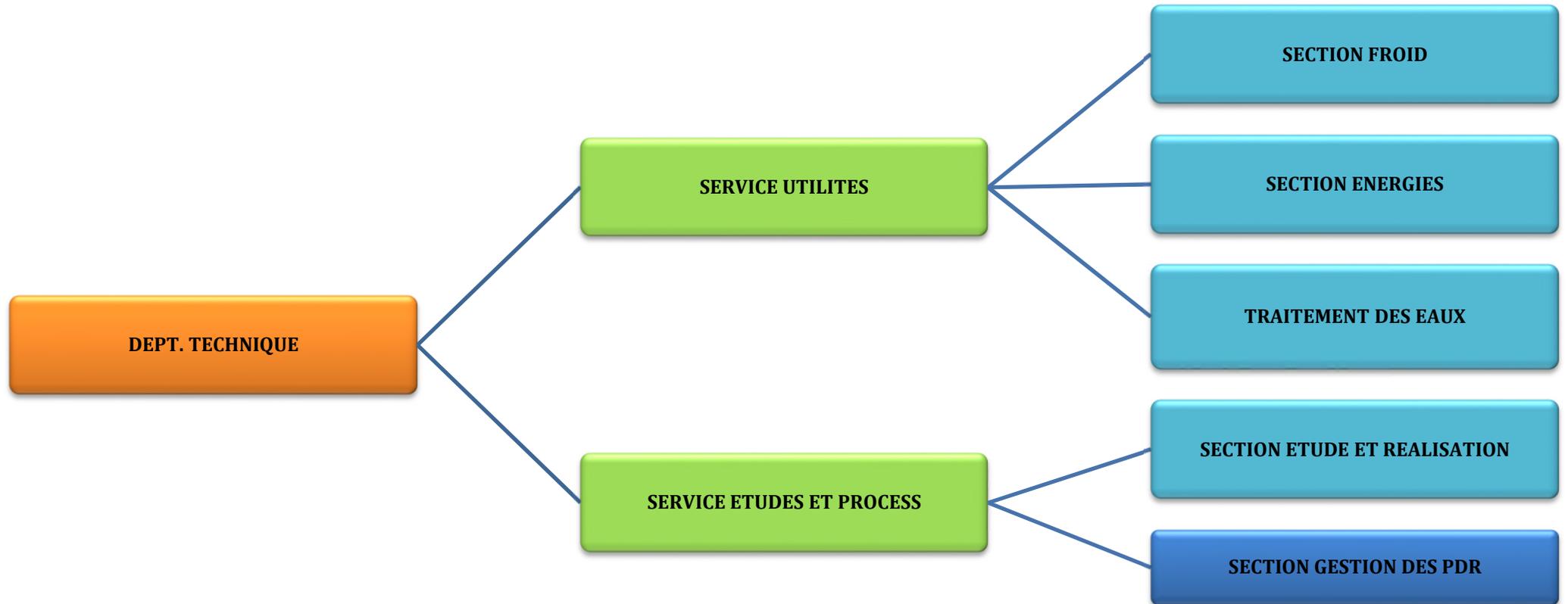
Source : Direction de la Sarl Ramdy

7-ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT MAINTENANCE



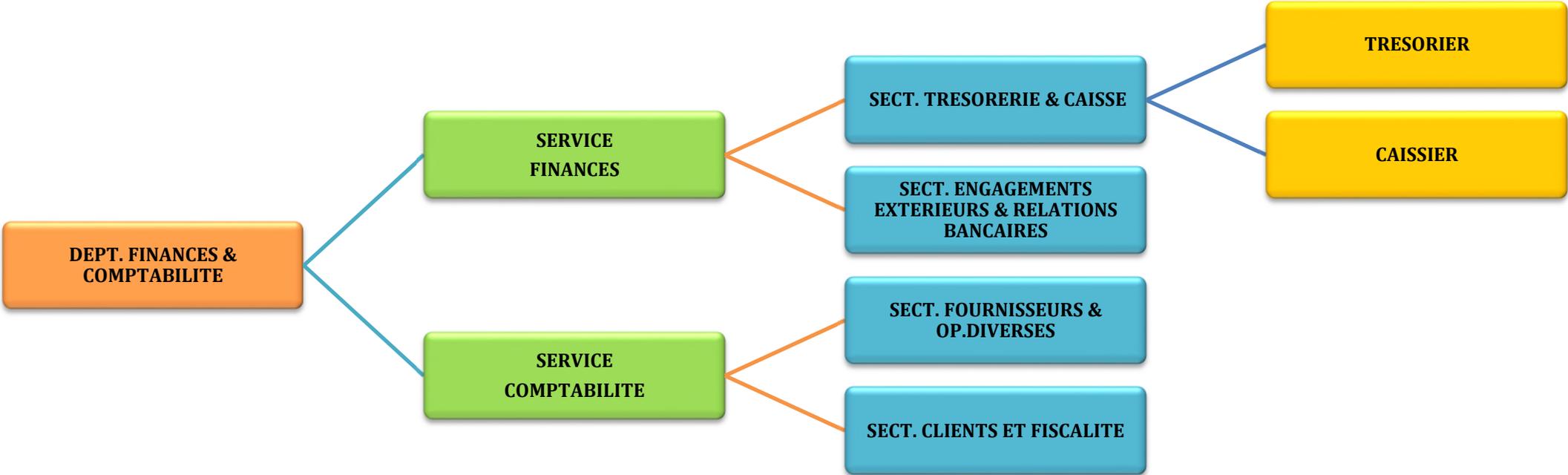
Source : Direction de la Sarl Ramdy

8-ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT TECHNIQUE



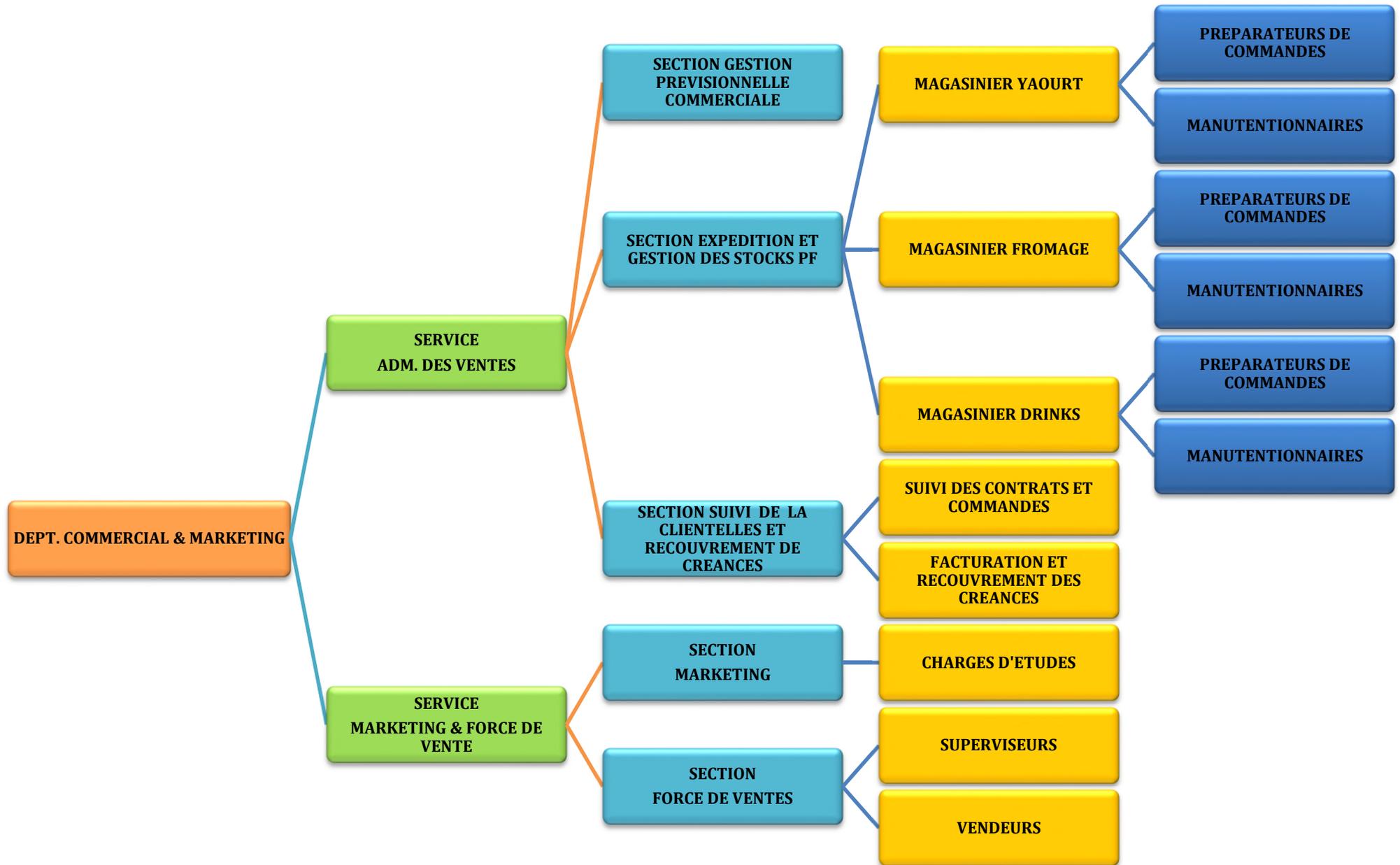
Source : Direction de la Sarl Ramdy

9-ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT FINANCES & COMPTABILITÉ



Source : Direction de la Sarl Ramdy

10-ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT COMMERCIAL & MARKETING



La Satisfaction Professionnelle et la Qualité de Vie au Travail

Questionnaire

Voici les 15 questions auxquels vous allez répondre :

1- Vous sentez-vous reconnus par le travail que vous fournissez ?

OUI NON

2- l'entreprise prend-elle des mesures adéquates pour encourager le bien-être de ses collaborateurs ?

OUI NON

3- avez-vous l'impression de vous épanouir au travail ?

OUI NON

4- Votre travail permet de :

- Acquérir des nouvelles compétences
- Développer vos compétences

5- Pensez-vous que vos compétences sont utilisées d'une façon optimale ?

OUI NON

6- Voyez-vous une possibilité de progression dans l'entreprise ?

- Une forte possibilité
- Une faible possibilité
- Aucune possibilité

7- Votre manager accorde-t-il une importance à votre opinion ?

OUI NON

8- Qu'est-ce que vous devez faire pour atteindre les objectifs fixés ?

.....
.....

9- Avez-vous les ressources et le matériel nécessaires pour bien faire votre travail ?

La Satisfaction Professionnelle et la Qualité de Vie au Travail

OUI

NON

10- Votre charge de travail est –elle : Acceptable Inacceptable

11- Comment est il répartie la charge de travail dans votre équipe ?

Equitable

Inéquitable

12- Ressentez vous un sentiment d'accomplissement dans ce que vous faites ?

OUI

NON

13- Comment trouvez-vous votre travail ?

.....

.....

14- Appréciez- vous la culture de l'entreprise ?

OUI

NON

15- Êtes-vous ?

Satisfait de votre travail

insatisfait de votre travail

La liste des abréviations

QVT	Qualité de vie au travail
RPS	Responsabilité psychosociaux
ERG	Existence, relatedness et growth
DUERP	Document unique d'évaluation des risques professionnels
RH	Ressource humaine
ANI	Accord national interprofessionnelle
COLLAB	Collaborateur

La liste des tableaux

Tableau N°01: le sentiment de reconnaissance par le travail des employés.....	P35
Tableau N°02 : représentation graphique des mesures adéquate pour le bien	P36
Tableau N°03 : l'épanouissement au travail.....	P36
Tableau N°04 : acquérir ou valoriser les compétences	P37
Tableau N°05 : l'utilisation optimale des compétences	P38
Tableau N°06: la possibilité de progression dans l'entreprise.....	P39
Tableau N°07 : l'accord de l'importance à l'opinion des employés chez le manager.....	P40
Tableau N°08 : la perception des employés par rapport à l'atteinte des objectifs.....	P41
Tableau N°09: la disposition des ressources et matériels nécessaires pour la bienfaisance de Travail.....	P43
Tableau N°10 : la charge du travail chez les employés de RAMDY	P43
Tableau N°11 : la répartition de travail chez RAMDY.....	P 44
Tableau N°12 : le sentiment d'accomplissement.....	P45
Tableau N°13 : le jugement au travail	P46
Tableau N° 14 : l'appréciation de la culture de l'entreprise.....	P47
Tableau N°15: la satisfaction ou l'insatisfaction des employés de leur travail.....	P48

La liste des annexes

Annexe 01 : organigramme générale de la SARL Ramdy	P59
Annexe 02 : organigramme de la direction de SARL Ramdy.....	P60
Annexe 03 : organigramme de département de département RH et moyens	P61
Annexe 04 : organigramme de département approvisionnement.....	P62
Annexe 05 : organigramme de département production	P63
Annexes 06 : organigramme de département assurance qualité	P64
Annexe 07 : organigramme de département maintenance	P65
Annexe 08 : organigramme de département technique	P66
Annexe 09 : organigramme de département finance et comptabilité.....	P67
Annexe 10 : organigramme de département commercial et marketing.....	P68
Annexe 11 : questionnaire	P69

Bibliographie

[*Ouvrage*] *CHATELAIN Carole, LEFEBURE Bruno, POIROT Matthieu,*
TITRE : Stress et risques psychosociaux au travail,
Editeur : *Elsevier Masson,*
Année : *2015*

[*Ouvrage*] *PÈRIBÈRE Benoit,*
TITRE : Le guide de sécurité au travail,
Editeur : *AFNOR,*
Année : *2010*

[*Ouvrage*] *Daniel Courdeau, Jean-Marc Gey,*
TITRE : Le management de la santé et de la sécurité au travail,
Editeur : *AFNOR,*
Année : *2015*

[*Ouvrage*] *Jean-Edouard Grésy, Ricardo Pérez Nüchel, Philippe Emont,*
TITRE : Gérer les risques psychosociaux - *Performance et qualité de vie au travail,*
Editeur : *ESF éditeur,*
Année : *2016*

[*Thèse*] *Nathalie Bernard,*
TITRE : Bien-être au travail et performance de l'entreprise : une analyse par les paradoxes
Date de soutenance : *26 - 11 - 2019*
[Consulter,](#)

[*Mémoire*] *MERABET Dahia, MESSAOUDENE Kanza,*
TITRE : La relation entre le stress professionnel et la satisfaction au travail chez les enseignants universitaires
Date de soutenance : *2016*
[Consulter,](#)

[*Mémoire*] Annie-France LORAND-GUILLARD,
TITRE : Performance et qualité de vie au travail : une alliance à
construire ?
Date de soutenance : 23 - 06 - 2017
[Consulter](#),

[*Document en ligne*] Guide de la qualité de vie au travail ; Outils et méthodes
pour conduire une démarche QVT , [Voir ce pdf](#),

[*Document en ligne*] LE GUIDE COMPLET 2022 DE LA QVT , [Voir ce pdf](#),

[*Site web*] anact.fr : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de
Travail, [Voir le lien](#)

[*Site web*] fonction-publique.gouv.fr : Le portail de la Fonction publique Fran-
çaise, [Voir le lien](#)

[*Site web*] paysdelaloire.aract.fr : Action Régionale pour l'Amélioration des
Conditions de travail, [Voir le lien](#)

[*Site web*] gojob.com : Gojob | Agence d'Intérim, +50 000 Offres d'Emploi en
Intérim, [Voir le lien](#)

[*Site web*] officiel-prevention.com : Sécurité au travail, sante et sécurité au
travail, équipement de protection, Sécurité entreprise, santé au travail,
[Voir le lien](#)

[*Site web*] agendrix.com/fr : Logiciel de planning des horaires de travail et de
pointage | Agendrix, [Voir le lien](#)

[*Site web*] cairn.info : Revues et ouvrages en sciences humaines et sociales |
Cairn.info, [Voir le lien](#)

Résumé :

L'objectif de notre mémoire est de faire une étude et une analyse pour la SARL Ramdy, dans le but d'éclaircir et de mieux connaître qu'est-ce que la satisfaction professionnelle et la qualité de vie au travail et mettre à la disposition des lecteurs les informations nécessaires qu'elles peuvent les aider à mieux connaître l'entreprise et les facteurs qui influencent la satisfaction professionnelle et sa relation avec la qualité de vie au travail.

Nous avons donné dans le premier chapitre des généralités sur la satisfaction au travail et les facteurs qui l'influencent, dans le second chapitre nous avons parlé sur les principaux points qui définissent la qualité de vie au travail et la satisfaction des salariés par rapport à cette dernière.

Dans le dernier chapitre nous avons essayé de mesurer le niveau de satisfaction des salariés en utilisant une enquête par questionnaire et un entretien avec le responsable RH de la SARL Ramdy.

Abstract:

the objective of our thesis is to make a study and an analysis for the SARL Ramdy, in order to clarify and better understand what is professional satisfaction and the quality of life at work and to make available to readers the necessary information that they can help them to better know the company and the factors that influence job satisfaction and its relationship with the quality of life at work.

In the first chapter, we gave general information on job satisfaction and the factors that influence it, in the second chapter we talked about the main points that define the quality of life at work and the satisfaction of employees in relation to this last.

In the last chapter we tried to measure the level of employee satisfaction using a questionnaire survey and an interview with the HR manager of SARL Ramdy.