

*Université Abderrahmane Mira - Bejaia*

*Faculté des Sciences Humaines et sociales*

*Département des Sciences Sociales*

*Option : Organisation du travail*

*Mémoire de fin de cycle*

*En vue de l'obtention du diplôme de master*

*En sociologie du travail et des ressources humaines*

*Thème*

*L'impact des conditions du travail sur la satisfaction des femmes*

*Cas pratique*

*Etablissement public de santé et de proximité de SIDI AICH*

*Réalisé par :*

*M<sup>elle</sup> AZIRI Fetta*

*Encadré par :*

*M MATI Ali*

*Promotion: 2012/ 2013*

# *Remerciements*

*Dieu merci pour la santé, la volonté et le courage qui ont m'accompagné durant le cursus universitaire afin de réaliser ce modeste travail.*

*Je tiens à présenter mes plus vifs et sincères remerciements à tout ceux qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce travail, tout particulièrement mon promoteur.*

*A mes chers parents et amis(es), auxquels je suis toujours reconnaissante de m'avoir continuellement donnée de précieux conseils et appuis.*

*Mon reconnaissance à l'E.P.S.P de m'avoir accueillie, ouvre ses portes et offre ses services qui ont été d'une précieuse aide pour la réalisation de mon travail.*

# dédicaces

*Je dédie ce modeste travail à :*

*Mes très chères parents qui m'ont soutenue pendant tout mon cycle d'étude, et sans eux je ne serais pas arrivé jusqu'à la.*

*- Mon père qu'il était toujours là pour moi, et qui ma donné un magnifique modèle de bonheur et de persévérance.*

*- Ma mère infatigable qui ma aidée dans tout ma vie, j'ai arrivé jusqu'au là grâce a ton amour, ton soutien et tes prières.*

*- Mes sœurs adorables MERIEM, SONIA et mon trésor HADJER.*

*- A tout mes amis (es).*

*- A toutes les personnes qui me connaissent.*

*- A vous qui aurez besoin de ce présent mémoire.*

**FETTA**

# SOMMAIRE

Introduction.

## *Partie théorique*

### **Chapitre I : Le cadre méthodologique de la recherche**

1. Les raisons de choix du thème.....	09
2. Les objectifs de la recherche.....	09
3. La problématique.....	10
4. Les hypothèses.....	13
5. Définition des concepts clé.....	14

### **Chapitre II : Les conditions du travail**

1. Les premières recherches théoriques d'analyse des conditions du travail.....	16
1.1. Le courant Américain.....	16
1.2. Le courant de la démocratie industrielle.....	18
1.3. La nouvelle discipline (l'ergonomie).....	19
2. L'action sur les conditions du travail.....	20
2.1. Les conditions d'ambiance physique du travail.....	20
2.2. Charge physique et charge mentale.....	21
2.2.1. Charge physique.....	21
2.2.2. Charge mentale.....	22
3. La santé au travail.....	22
3.1. La santé physique.....	23
3.2. La santé mentale.....	23

4. L'aménagement du temps de travail.....	24
5. L'analyse et l'amélioration des conditions du travail .....	25

### **Chapitre III : La satisfaction au travail**

1. Le mécanisme de la satisfaction.....	27
2. Le rapport entre la motivation et la satisfaction.....	27
3. Les théories de motivation et satisfaction.....	29
3.1. Les théories de contenu.....	29
3.1.1. Théorie des besoins d'ABRAHAM MASLOW.....	29
3.1.2. Théorie de HERZBERG.....	31
3.2. Les théories de processus.....	32
3.2.1. Théorie des attentes de VROOM.....	32
3.2.2. Théorie du choix cognitifs de LOCKER.....	34
4. Les éléments de la satisfaction au travail.....	35
4.1. Les éléments biologiques.....	36
4. 2. Les éléments organisationnels.....	39

### ***Partie pratique***

### **Chapitre IV : Présentation de l'organisme d'accueil**

1. Historique.....	37
2. Situation géographique.....	38
3. Mission de différentes tâches.....	38

## **Chapitre V: Méthode et technique utilisée**

1. La méthode.....	48
2. Les techniques.....	48
2.1. La pré-enquête.....	48
2.2. Le questionnaire.....	49
2.3. L'échantillon.....	50

## **Chapitre VI : Analyse et interprétation des résultats**

1. Analyse des données.....	52
2. La discussion des hypothèses.....	79
2.1. La discussion de la première hypothèse.....	79
2.2. La discussion de la deuxième hypothèse.....	81
Conclusion.....	83

### **La liste bibliographique**

### **Les annexes**

## Liste des tableaux :

<b>Tableau N° 01 :</b> la population mère de l'E.P.S.P.....	50
<b>Tableau N° 02 :</b> la population d'étude.....	50
<b>Tableau N° 03 :</b> la répartition de l'échantillon selon l'âge.....	52
<b>Tableau N° 04 :</b> la répartition de la l'échantillon selon l'état matrimoniale.....	53
<b>Tableau N° 05 :</b> la répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.....	54
<b>Tableau N° 06 :</b> la répartition de l'échantillon selon le lieu de résidence.....	55
<b>Tableau N° 07 :</b> la répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle.....	56
<b>Tableau N° 08 :</b> la répartition de l'échantillon selon les moyens de protection individuel des produits toxiques.....	57
<b>Tableau N° 09 :</b> la répartition de l'échantillon selon les risques dans l'exercice de la profession.....	58
<b>Tableau N° 10 :</b> la répartition de l'échantillon selon la compensation financière pour les risques.....	59
<b>Tableau N° 11 :</b> la répartition de l'échantillon selon le contacte avec le public.....	60
<b>Tableau N° 12 :</b> la répartition de l'échantillon selon le travail de nuit.....	61
<b>Tableau N° 13 :</b> la répartition de l'échantillon selon les conditions du travail de nuit.....	62
<b>Tableau N° 14 :</b> la répartition de l'échantillon selon les relations avec les collègues.....	63
<b>Tableau N° 15 :</b> la répartition de l'échantillon selon les questions liées à la santé au travail.....	64
<b>Tableau N° 16 :</b> la répartition de l'échantillon selon les conséquences issues de condition du travail.....	65
<b>Tableau N° 17 :</b> la répartition de l'échantillon selon l'exposition aux agressions verbales...	66
<b>Tableau N° 18 :</b> la répartition de l'échantillon selon l'exposition aux agressions physiques..	67
<b>Tableau N° 19 :</b> la répartition de l'échantillon selon les horaires du travail.....	68

<b>Tableau N° 20</b> : la répartition de l'échantillon selon la satisfaction au travail.....	69
<b>Tableau N°21</b> : la répartition de l'échantillon selon la domination des hommes au travail...70	
<b>Tableau N° 22</b> : la répartition de l'échantillon selon les critères de l'inégalité au travail.....71	
<b>Tableau N°23</b> : la répartition de l'échantillon selon l'application du règlement intérieur....72	
<b>Tableau N° 24</b> : la répartition de l'échantillon selon les réponses de l'administration pour les demandes et aux réclamations des travailleuses.....73	
<b>Tableau N° 25</b> : la répartition de l'échantillon selon le repas durant la journée du travail...74	
<b>Tableau N° 26</b> : la répartition de l'échantillon selon la relation entre les conditions du travail et la satisfaction.....75	
<b>Tableau N° 27</b> : la répartition de l'échantillon selon l'amélioration des conditions du travail.....77	



## **Liste des abréviations :**

**ACT** : Amélioration des conditions du travail.

**ANACT** : Agence nationale des conditions du travail.

**CSP** : Catégorie socioprofessionnel.

**CT** : Condition de travail.

**EPSP** : établissement public de santé et de proximité.

### **Introduction :**

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

Avec le temps et suite au développement qu'ont connu les sociétés du monde entier et la nécessité d'intégrer les femmes dans le monde du travail, le travail de la femme a été reconnu dans le temps et dans l'espace.

Les travailleurs partout dans le monde sont exposés aux divers risques dont la contrainte d'environnement physique, les accidents du travail et les maladies professionnelles qui mettent les travailleurs en danger, ce qui signifie que les conditions du travail sont misérables, et tellement la femme travail à coté de l'homme, elle est aussi soumise à toutes ces contraintes.

La femme est plus instruite, plus ouverte et plus curieuse. Elle s'intéresse à des domaines qui lui étaient étranges au paravent. Elle s'informe, se documente, les soucis familiaux et managés ne peuvent plus constituer son unique préoccupation. Cela conduit plusieurs organisations et directions à mener des actions sur les conditions du travail des femmes. Dans ce cadre la mission remplie par les organisations et les directions devient de plus en plus complexe. En lui exigeant de s'intéresser au bien-être de facteur humain en général et en particulier le facteur féminin, comme une ressource essentielle et primordiale.

Vue l'importance de ce sujet et les objectifs qui visent à les réaliser, il nous semble indispensable de s'intéresser à la réalité des conditions du travail au sein de « l'établissement sanitaire ».

Nous avons présenté notre thème en deux parties complémentaire : la première est théorique, la deuxième est pratique.

La partie théorique représente le cadre méthodologique de la recherche qui représente les raisons de choix du thème, les objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses et la définition des concepts clé.

Le cadre théorique de la recherche constitue les conditions du travail et la satisfaction au travail

La partie pratique représente la présentation de l'organisme d'accueil, la méthode et les techniques utilisées, l'analyse et l'interprétation des résultats, et la discussion des hypothèses.

Pour finir notre travail, nous avons procédé à une conclusion ; en présentant la liste bibliographique ainsi les annexes.

# *Partie théorique*

# *Chapitre I*

## *Le cadre méthodologique de la recherche*

**1. Les raisons de choix du thème :**

L'importance du thème par rapport à la sociologie, les conditions du travail est l'un des questions importantes dans la sociologie, notamment la sociologie du travail, du fait qu'elle s'intéresse au bien être des travailleurs dans le monde du travail.

L'importance d'étudier les conditions du travail pour s'avoir plus sur l'environnement du travail et sur la vie des femmes au sein de l'établissement public de santé et de proximité.

Donner une description objective sur la réalité des conditions du travail des femmes en Algérie.

Déterminer l'impact et l'influence des conditions du travail sur la satisfaction des femmes au travail.

**2. Les objectifs de la recherche :**

Notre enquête a été réalisée durant la durée entre 24 février au 30 avril, au niveau de l'établissement public de santé et de proximité de sidi aiche.

Le choix de cet organisme se justifie par son adéquation avec notre sujet qui se concentre sur les conditions du travail des femmes.

L'objectif principal de notre sujet consiste à répondre à la question du départ où nous allons faire une description des conditions du travail et établir un lien avec la satisfaction au travail pour voir est ce qu'il existe une influence entre les conditions du travail et la satisfaction.

### **3. Problématique :**

Le travail des femmes a beaucoup évolué au cours des siècles, condamné pendant longtemps au sein de foyer, le travail féminin s'est de plus en plus rapproché de celui des hommes.

Toute fois, les inégalités professionnelles entre les hommes et les femmes persistent encore de nos jours. Par ailleurs, la situation des femmes diffère beaucoup d'une région à l'autre du globe, en fonction du niveau de développement des pays, mais aussi des mentalités.<sup>1</sup>

Les femmes ont toujours travaillé. En moyen âge, par exemple les femmes aident leurs époux agriculture, artisan ou commerçant. Parallèlement, bien sûr, elles s'occupent du foyer et des enfants

Mais à côté de ce travail domestique, il existe déjà, aussi, des métiers réservés aux femmes : fileuse, couturière, dentelière, femme de chambre, sage-femme, etc.

Au 19<sup>em</sup> siècle, la révolution industrielle dans les pays occidentaux pousse les femmes à exercer une activité hors de la famille.

En effet, la révolution industrielle, qui est caractérisée par le développement des machines, crée des besoins de main-d'œuvre auxquels les femmes peuvent répondre. Les femmes travaillent essentiellement dans les fabriques de textile et les usines alimentaires ou d'habillement.

Elles sont souvent exploitées : elles perçoivent en moyenne un salaire deux fois moins élevé que celui des hommes.<sup>2</sup>

---

1. SOPHIE BOUTILLIER et BRIGITTE LASTRADE. Le travail des femmes, axes d'émancipation, Ed l'Harmattan, Paris, 2004, P 12.

2. " Travail des femmes ". Microsoft Encarta 2009. Microsoft Corporation, 2008.

A la fin du 19<sup>em</sup> siècle, de nouveaux métiers de service s'ouvrent aux femmes : vendeuses, dactylos, employées des postes et télégraphes, etc. Toute fois ces professions féminines sont sous-payées et mal reconnues.

Les femmes n'accèdent à l'enseignement secondaire qu'au 1880, et les professions valorisées, socialement et financièrement (médecin ou avocate par exemple).

Le travailleur était dans un état misérable, dans des conditions épouvantables et inhumaines strictement parlé : l'intensité des nuisances, la difficulté de s'adapter avec l'environnement du travail, durée et horaires du travail, pénibilité du travail, ce qui conduit à la fatigue, charge physique et mentale, l'insuffisance de la sécurité et maladies professionnelles, etc.

Les femmes ouvrières étaient aussi exposées aux risques et aux méfaits du travail, elles sont exploitées, bas salaire, mauvaise conditions du travail, elles sont soumis à des contraintes hiérarchiques expliquées par l'autorité des chefs, et la difficulté d'accéder à des postes supérieures, elles se plaignent toujours de leurs horaires du travail car elles doivent accomplir l'essentiel du travail domestique, tous ça influe négativement sur la santé et la satisfaction des ouvrières.<sup>1</sup>

Cette mauvaise situation a conduit les travailleurs à revendiquer leurs horaires du travail, salaire, congé, hygiène, la sécurité et la santé.

Ces mouvements du travail ont amenés les dirigeants des organismes à adopter un certain nombre de mesure afin de réduire les effets de cette situation.<sup>2</sup>

Pour les sociologues, l'organisme est une réalité sociale dans laquelle l'employé noue des rapports forts divers, la qualité de ses rapports engendrera des comportements et des attitudes plus aux moins positives ou négatives.

---

1. « Travail des femmes ». Microsoft Encarta 2009. Microsoft Corporation, 2008.

2. JEAN PIERRE CITEAU. Gestion des ressources humaines, 2<sup>ème</sup> édition, Ed Armand colin, Paris, 1997, P 86.



Le travailleur développera ainsi, vis-à-vis de cette ambiance professionnelle des sentiments de satisfaction et /ou d'insatisfaction.

Sa satisfaction au travail continue un bon signe de la santé d'une organisation car elle ne peut pas être compétitive et efficiente sans l'engagement, la motivation et la satisfaction de ses salariés.

Le terme de satisfaction à cet effet est un terme qui a été traité et étudié. Depuis l'ère de Taylorisme, par les premiers sociologues du travail, c'est une problématique assez importante, vu le nombre de recherches et publications qui se réactualisent de jour en jour et qui ne cessent de découvrir cette réalité assez complexe aux contours énigmatique.

Dans notre cas et à travers notre étude sur le terrain, nous essayons de constater si les conditions du travail des femmes au sein de l'établissement public de santé et de proximité sont-ils favorables.

**- est ce que l'établissement public de santé et de proximité répond aux conditions du travail pour les femmes ?**

**- est ce que les bonnes conditions du travail influence sur la satisfaction des femmes ?**

#### **4. Les hypothèses :**

En sociologie, l'hypothèse est « une explication de la nature des relations entre deux ou plusieurs phénomènes ».<sup>1</sup>

Pour apporter des réponses aux questions posées ci-dessus, nous avons proposé les hypothèses suivantes :

##### **Hypothèse N°01 :**

L'établissement sanitaire n'offre pas des bonnes conditions du travail pour les femmes travailleuses.

##### **Hypothèse N°02 :**

La satisfaction au travail des femmes à une relation avec les conditions du travail.

---

1. Alain-Ch. Martinet et autre. Lexique de gestion, 5<sup>ème</sup> édition, Ed Dalloz, Paris, 2002, P 108.

## **5. Définition des concepts clé :**

Les concepts clé consistent à expliquer et à définir les concepts, selon plusieurs auteurs et disciplines, qui nous permettent de bien comprendre le sujet ou l'objet de recherche.

### **5.1. Les conditions du travail :**

Les conditions du travail désignent d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent sur leur lieu de travail. Il est tenu compte de la pénibilité et des risques propres à l'activité et à l'environnement de travail (nuisances sonores, émanations de produits toxiques,...). A côté des aspects matériels, il faut également tenir compte du cadre relationnel dans lequel évolue le salarié (statut professionnel, durée du contrat, ancienneté,...). La diversité des conditions de travail s'explique en grande partie par les particularités des emplois occupés.<sup>1</sup>

On peut définir les conditions du travail comme un ensemble des facteurs physiques, psychologiques, sociales, organisationnels, qui influencent sur la satisfaction au travail ainsi que le bien-être.

### **5.2. Les conditions psychologiques :**

Les conditions psychologiques sont les traits de l'activité et de son cadre qui aboutissent au stress si elles excèdent les capacités de l'individu, elles peuvent être étroitement liées à l'activité (exigences cognitives) ou dépendre de conditions plus larges (responsabilité par latente de l'erreur, rapports individuels et ambiance de travail notamment).<sup>2</sup>

---

1. LEATITIA LENTILLEUX. L'essentiel de la gestion des ressources humaines, 5<sup>ème</sup> édition, Ed Galion, Paris, 2011, P 29.

2. WWW. Wikipedia. Org/wiki/ condition de travail, le 25/02/2013, à 21h 00.

### **5.3. Les conditions physiques :**

Les conditions physiques sont étroitement liées aux tâches effectuées à l'environnement (efforts, postures pénibles, exposition à divers nuisances, risques de blessures ou d'accidents).<sup>1</sup>

### **5.4. La satisfaction :**

C'est un 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 résultats possibles de rencontre entre l'homme et ses comportements, d'une part, et les situations professionnelles est ce qu'elles procurent, d'autre part.<sup>2</sup>

On peut conclure que la satisfaction est un sentiment qui vient d'un soulagement psychologique chez la personne vers une situation donnée, créée par la réalisation d'un désir que ce soit au niveau individuel, social, professionnel.

---

1. [www. Wikipidia, org/wiki/ condition de travail](http://www.Wikipedia.org/wiki/condition_de_travail), le 25/02/2013 à 21h 00.

2. ANNICK COHER. Toute la fonction ressource humaine, Ed Dunod, Paris, 2006, P 78.

# *Chapitre II*

## *Les conditions du travail*

## **1. Les premières recherches théoriques d'analyse des conditions du travail :**

La problématique des conditions du travail telle qu'on la retrouve aujourd'hui dans la littérature scientifique, dans les méthodes d'analyse qui la rendent accessible à un large public, se trouve influencé par un premier courant de pensée d'ordre psychobiologique, parti du mouvement des relations humaines aux Etats-Unis pour aboutir à la démocratie industrielle, enfin la nouvelle discipline : l'ergonomie.

### **1.1. Le courant américain :**

Quatre grands théoriciens ont marqué de 1930 à 1970 les travaux visant l'amélioration des conditions du travail : E. Mayo, A.Maslow, D, Mc. Gregor et F.Herzberg.

#### **1.1.1. E. Mayo :**

En 1927, E. Mayo allait par ses expériences démontrer l'influence des facteurs psychologique sur la performance des travailleurs, l'expérience montra que le simple fait de s'intéresser à ces travailleurs de leur parler, de les traiter avec égard, permettait d'améliorer les performances. On découvrait ainsi une équation qui allait devenir célèbre : que la satisfaction des besoins psychologique des travailleurs permettait d'améliorer la rentabilité du système de production.<sup>1</sup>

#### **1.1.2. A .Mallow :**

Le premier postule une hiérarchie des besoins, des que les besoins élémentaires, besoins psychologiques et besoin de sécurité sont satisfaites l'individu veut accéder à d'autre catégories de satisfaction : il cherche l'appartenance à un groupe, il tient à être reconnu comme ayant une identité propre, il souhaite s'accomplir dans son travail.<sup>2</sup>

---

1. MARIE NOEL et autre. Les conditions de travail, éd d'Organisation, Paris, 1982, P 07

2. Ibid. P 08

En fin s'il atteint ses objectifs, c'est la possibilité de se développer, de progresser qui devient sa préoccupation majeure.

Ce modèle a eu une énorme influence, en effet, il permet d'associer à chaque niveau des besoins, des stimulants, appropriés si pour le niveau alimentaire, il s'agit de l'argent qui permet de satisfaire les besoins physiologique et d'avoir une certaine sécurité, dès qu'on le dépasse, il faut d'autres incitants au travail : promotion, valorisation des individus.

### **1.1.3. F.Herzberg :**

Récemment les travaux de F.Herabeg(1966), ont apporté un nouvel éclairage à ses conceptions.

Il distingue dans une situation de travail deux types de facteurs :

1-Les facteurs d'ambiances : conditions matérielles de travail, politique et administration de l'entreprise, rémunération, sont les sources de mécontentement s'ils n'ont Pas le niveau désiré, mais leur amendement n'entraîne qu'une satisfaction éphémère, comme l'annonce Herzberg « une bonne ambiance évite le mécontentement, mais ne peut donner mieux que l'absence de mécontentement, un bonheur réel semble exiger un certain niveau de développement psychologique ». <sup>1</sup>

2- Les facteurs valorisants : accomplissement, reconnaissance, travail proprement dit, responsabilité et avancement contribuent très peu au mécontentement au travail, mais ils sont source de satisfaction durable.

Ainsi selon Herzberg, les facteurs engendrant la satisfaction au travail sont indépendants et différent de ceux que suscite le mécontentement.

---

1. MARIE NOEL et autre. Op. cit, P 08

Par la manière dont il privilégie la motivation dans son analyse et sa hiérarchie implicite des besoins matériels étant secondaire puis qu'ils ne participent pas au « bonheur » de l'individu. Herzberg est bien l'héritier du mouvement des relations humaines à la limite une entreprise peut motiver ses travailleurs, et les satisfaire sans passer une amélioration matérielle des conditions du travail.<sup>1</sup>

## **1.2. Le courant de la démocratie industrielle :**

Ces idées nouvelles sont Norvège tant d'abord quelles allaient s'implanter, en 1961, nait un projet de démocratie industrielle qui allait être soutenu et par patronat et par les syndicats, il vise à améliorer les conditions du travail dans l'entreprise et à « rechercher les moyens de réunir les conditions plus favorables à la participation du personnel dans son environnement immédiat qui constitue une base de démocratisation de lieu du travail différente et peut être plus important que les systèmes officiels de représentation, lesquels semblaient avoir atteint leurs limites, tout au moins provisoirement »<sup>2</sup> des expériences, pilotes ont vu le jour, couronnée de succès et bientôt reprisent de façon plus large en suède.

Les principes guidèrent ces expériences étaient ceux élaborés par le Tavistok institue, est un système sociotechnique pour fonctionner harmonieusement, elle doit optimiser conjointement les sous systèmes qui la composent satisfaire à la fois le technique et le social, Emery propose que devant tout travail on s'interroge pour savoir :

- Dans quelle mesure offre une variété de tâches optimales.
- Dans quelle mesure il représente un ensemble de tâches ayant un sens et donnant l'impression de constituer une tâche unique et complète.
- Dans quelle mesure il correspond à un cycle de travail de durée optimale.<sup>3</sup>

---

1. MARIE NOEL et autre, Op.cit, P 08.

2. Ibid. P 08

3. Ibidem. P 09.



- S'il laisse une certaine marge de liberté en ce qui concerne la fixation des normes de quantité et de qualité de production et offrir la garantie que s'intéresse sera informé les résultats.

- S'il couvre une certaine habilité à un certain niveau de connaissance, on offre la garantie que s'intéresse sera informée des résultats comme il convient.

La nouvelle forme d'organisation du travail en introduisant l'idée de variété dans le travail allait par tout où il était difficile d'assurer un travail global, complet, tenté de diminuer la monotonie de certaines tâches en favorisant la relation entre les postes.

### **1.3. La nouvelle discipline (l'ergonomie) :**

Cette nouvelle discipline a pu se définir comme traitant l'ensemble des connaissances permettant d'adopter le travail à L'homme, c'est-à-dire de concevoir des postes de travail des installations des systèmes où il travaille avec un maximum de confort de sécurité et d'efficacité.

Ces connaissances proviennent de disciplines très diverses : physiologie, médecine, psychologie, sociologie, soit des sciences de l'homme et physique, mécanique, Thermodynamique, électricité, etc., soit des sciences de l'ingénieur, appliquées ou machines, mariage difficile entre la technique et l'humain, mais indispensable puisque c'est la relation harmonieuse entre l'homme, la machine et l'environnement physique et social.<sup>1</sup>

Pour Nolin « c'est l'étude scientifique des conditions (psychologique et socio-économique) de travail et des relations entre l'homme et la machine, son objet est de contribuer à la conception ou à la transformation des situations de travail non pas seulement dans leurs aspects techniques, mais également dans leurs aspects socio-organisationnels afin que le travail puisse être réalisé dans le respect de la santé et de la sécurité des hommes et avec un maximum de confort et l'efficacité ». <sup>2</sup>

---

1. MARIE NOEL et autre. Op.cit, P 10.

2. Ibid. P 10.

Dans ce sens, le champ d'intervention de l'ergonomie contribue à l'aménagement de situations de travail conformes aux notions de santé et de sécurité des salariés, dans le même temps, l'intervention ergonomique répond aux notions de développement technique et de production de l'entreprise.<sup>1</sup>

L'ergonomie entretient des liens particulièrement étroits avec la psychologie du travail et des organisations du fait que ces deux disciplines partagent le même objet avec des approches et des orientations différentes et complémentaires.<sup>2</sup>

## 2. L'action sur les conditions du travail :

Parmi les facteurs qu'on trouve le plus fréquemment dans les méthodes d'analyse des conditions du travail :

### 2.1. Les conditions d'ambiance physique du travail :

Les conditions d'ambiance physique du travail recouvrent :

Les conditions d'ambiance sonore : exposition au bruit, perception de signaux auditifs, possibilité d'avoir une conversation.<sup>3</sup>

Les conditions d'ambiance thermique : exposition au froid, à la chaleur, aux courants d'air, au rayonnement thermique.

- Les conditions d'ambiance visuelles : possibilité de voir l'extérieur et d'avoir de la lumière naturelle, niveau d'éclairage et d'éblouissement au poste du travail.
- Les conditions d'hygiène atmosphérique : qualité de l'air, présence de poussière, fumées, vapeurs et brouillards, impression de confinement.
- Les vibrations.

---

1. MARIE NOEL et autre. Op.cit, P11

2. PIERRE CATALINA, MARIE CLAIRE RORE- MARIOTTI. Médecine et risque au travail, Ed Masson, Paris, 2002, P 596.

3. JEAN-MARIE PERETTI. Gestion des ressources humaines, Ed Vuibert, Paris, 2007, P 17.

- Les rayonnements : exposition aux ondes, aux rayonnements radioactifs, aux infrarouges, aux ultraviolets.
- L'état de sol : présence de produits glissants, revêtements.
- L'état général de l'espace du travail : propreté, encombrement, couleurs.
- L'électricité statique.
- Les odeurs.<sup>1</sup>

## **2.2. Charge physique et charge mentale :**

Dans l'exercice du travail, l'opérateur peut ressentir une fatigue physique et une fatigue mentale. Cette fatigue résulte de la charge physique et mentale, supportée par le travailleur :<sup>2</sup>

### **2.2.1 La charge physique :**

C'est une dépense énergétique nécessaire pour effectuer un travail. L'analyse de la charge physique procède habituellement par décomposition en termes de charge dynamique et de charges statiques ou posturales.

La charge dynamique consiste à repérer les différents types d'efforts développés au cours du poste de travail par le travailleur en notant la durée et la fréquence de ceux-ci. Selon les méthodes, l'estimation s'effectue directement sous forme de cotation ou bien indirectement.

L'analyse posturale s'appuie sur les études de Schmidt effectuées pour les différentes postures, il s'agira donc de repérer par l'observation des différentes positions prises par les travailleurs durant le travail.<sup>3</sup>

---

1. JEAN-MARIE PERETTI. Gestion des ressources humaines, Op.cit, P 18.

2. JEAN-MARIE PERETTI. Ressources humaines, 9<sup>ème</sup> édition, Ed Vuibert, Paris, 2004, P 447.

3. MARIE NOEL et autre, Op.cit, P147.

### **2.2.2 La charge mentale :**

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

Des indices de surcharge et de fatigue tels que l'évanouissement ou « crises de nerfs » peuvent être observés sur les chaînes de montage, la détérioration des performances.

L'augmentation des rebuts, un niveau élevé d'absentéisme ou de rotation des tâches doivent attirer l'attention et être l'occasion d'effectuer une évaluation de la charge mentale.<sup>1</sup>

### **3. La santé au travail :**

La santé se définit selon l'OMS comme « un état de complet, bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou infirmité ».<sup>2</sup>

Il serait très réducteur de se limiter à la santé physique ou même d'opérer un découpage entre santé physique d'une part et santé mentale et sociale d'autre part, car ces composantes sont intimement liées dans l'existence de chacun. De plus, la santé ne se limite pas à la « non-maladie », être malade constitue une atteinte à la santé mais la peur, la gêne, l'inconfort, l'irritation, les douleurs, la fatigue, l'ennui, la détérioration de l'aspect physique, l'apparition de déficiences même légères méritent qu'on s'en préoccupe, qu'il y ait ou non un diagnostic médical, qu'ils s'agissent ou non de « signes » pathologique. C'est souvent à ces « petits » troubles que les chercheurs et praticiens en santé au travail se trouvent confrontés.<sup>3</sup>

---

1. MARIE NOEL et autre. Op.cit, P 46.

2. CLAUDE LOUCHE. Introduction à la psychologie du travail et des organisations, Ed Armand Colin, Paris, 2007, P 153.

3. MICHEL GOLLAC, SERGE VOLKOFF. Les conditions de travail, Ed la découverte, Paris, 2000, P 21.

### **3.1. La santé physique :**

A partir des enquêtes effectuées sur les conditions du travail, les salariés estimaient que leur travail leur faisait courir un risque pour leur santé, l'exposition à des risques liés à l'environnement physique du travail est en augmentation.

Valery(2006), constate que les pénibilités physiques (postures douloureuses, fatigantes, manutention de charges lourdes) interviennent plus fréquemment dans les entreprises.

Les salariés sont plus touchés par des troubles musculéo-squelettiques (douleurs musculaires dans les épaules, le cou et les membres), d'autre salariés sont particulièrement soumis à diverses nuisances (bruit, chaleur, inhalation de substances dangereuses).<sup>1</sup>

### **3.2. La santé mentale :**

Les études relatives à la santé psychologique au travail font du stress, violence, harcèlement, des problèmes majeurs pour les organisations. Il s'accompagne d'une dégradation de la santé de l'individu au niveau physique (troubles de sommeil, maux de tête, douleurs musculaires et articulaires) ainsi qu'au niveau psychologique (angoisse, nervosité, perturbation de la concentration), il peut conduire au burn-out qui se traduit par trois symptômes (épuisement émotionnel, dépersonnalisation, diminution de l'accomplissement personnel au travail). Le stress entraîne également des conséquences négatives pour l'organisation (absentéisme).<sup>2</sup>

### **Le harcèlement au travail :**

La violence au travail, qu'elle soit physique ou morale produit des effets néfastes sur la santé des salariés et sa prévention relève de la responsabilité de l'employeur. Tout salarié peut jour ou l'autre se trouver confronter à ce phénomène et ce indépendamment de son statut hiérarchique.

---

1. CLAUDE LOUCHE. Op.cit, P 153.

2. Ibid. P 155.

Le harcèlement est caractérisé par la répétition sur une longue période du processus. Les effets du « mobbing » visent, principalement, à exclure le salarié victime par une destruction de son équilibre physique et son insertion sociale. <sup>1</sup>

#### **4. L'aménagement du temps de travail :**

L'entreprise s'est longtemps attribué une très large part dans les répartitions du temps dans la vie de ses collaborateurs. Cette part s'est progressivement réduite, depuis le 19em siècle, du fait de l'allongement de la durée de vie et de l'action combinée de quatre facteurs :

- L'entrée plus tardive dans la vie active.
- L'abaissement de l'âge de la retraite.
- La réduction du temps de travail quotidien et hebdomadaire.
- L'accoisement des congés annuels et des possibilités d'absence.

Dans les années 1970, la durée effective du travail a connu une réduction significative en France, avant de se stabiliser, de diminuer à nouveau dans les années 1998-2003 et se stabiliser.

Les politiques d'aménagement des temps, mises en œuvre dans les entreprises, doivent concilier les aspirations des salariés, les contraintes technologiques et économiques et le respect des dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles. Ces politiques concernent la durée de la vie active, le cadre annuel des présences, les cadres mensuels, hebdomadaires et quotidiens et les horaires particuliers, le travail à temps partiel, l'épargne temps et l'arbitrage temps-rémunération. <sup>2</sup>

---

1. LEATITIA LENTILLIEUX. Op.cit, P 135.

2. JEAN-MARIE PERETTI. Op.cit, P 187.

## **5. L'analyse et l'amélioration des conditions du travail :**

Le travail peut représenter un coût sur le plan humain, au premier niveau, il impose au salariés une dépense qui sera en fonction des activités physiques (dépense d'énergie), ou mentale (effort demandé au salarié) génératrice de fatigue.

Au deuxième niveau, il peut occasionner des maladies professionnelles réversibles ou non, des dommages corporels à l'occasion d'accidents ; il peut également susciter des dommages psychologiques s'il est réalisé dans des situations relationnelles difficiles génératrice de stress.

L'ACT a toujours constitué une préoccupation pour tous les syndicats et les organisations professionnelles.

L'intervention sur les CT mobilise les médecins, les ergonomes mais également les psychologues du travail <sup>1</sup>, elle nécessite en premier lieu un diagnostic qui porte (Jordi Lier, 1982) sur trois rubriques :

- Les conditions résultant du travail lui-même : la conception du poste, le contenu du travail, les dépenses physiques et mentales, hygiène et la sécurité.
- Les conditions résultant de l'environnement immédiat du poste : l'environnement physique, l'environnement psychosocial, le mode de rémunération.
- Les conditions résultant de l'insertion de l'entreprise dans son milieu : les horaires, le trajet.

Ces trois rubriques sont également complétées par une information générale sur l'entreprise (secteur d'activité, taille, organisation, indice de fonctionnement) et par une information sur le processus de production (identification des différentes unités, des flux

---

1. CLAUDE LOUCHE. Op.cit, P147.

Matériels et informationnels qui les irriguent, des échanges et des dépenses qui les relient entre elles).

Le diagnostique peut être effectué à partir des grilles. Parmi ces dernières on trouve :

Grille de LEST (Laboratoire d'Economie et de Sociologie de Travail), publiée par Guiland en 1980, grille de l'ANACT de Piolet et Mobile en 1984, grille de la SAVIEM.

Ces grilles fournissent en premier lieu une définition opérationnelle de tous les éléments de la situation de travail à considérer, en second lieu des normes justifiées par la recherche, au niveau de l'ambiance sonore par exemple.

Des tableaux intégrant tous ces facteurs permettant un diagnostique précis, ils constituent des bases solides pour intervenir de manière efficace sur les conditions du travail et travailler à leur amélioration. <sup>1</sup>

Au-delà des grilles, le psychologue du travail devra bien mesurer que l'action correctrice d'entreprise est directement dépendante de la conception du comportement humain qu'il se fait, ensuite il fournira à tous les membres de l'organisation des repères conceptuels et méthodologiques qui permettront d'analyser la situation et de bâtir des solutions. Enfin, il les aidera à prendre de recul sur l'éventuelle marge de liberté que la technique laisserait et qui pourront constituer de possibles champs d'action. <sup>2</sup>

---

1. CLAUDE LOUCE. Op.cit, P 148.

2. Ibid. P 149.



# *Chapitre III*

## *La satisfaction au travail*

La satisfaction au travail est l'une des plus anciennes thématiques de recherche en psychologie du travail et des organisations. Avec le concept de choix de carrière et de motivation au travail, la satisfaction au travail tient le haut de pavé en ce qui a trait à l'intérêt des chercheurs dans ce domaine, le travail constitue une activité dominante dans la recherche de l'association des individus, dans un amant du concept de satisfaction.

## **1. Le mécanisme de satisfaction :**

Le passage d'un type de besoin à un autre ne s'effectue pas d'une manière continue, évolutive pour l'ensemble des individus, car la réalité de la vie social met l'individu dans des situations problématiques non maîtrisables qui non seulement freinent la progression, mais la contraignent à revenir à son niveau de satisfaction antérieure pour le maintenir et le confirmer.

On doit également retenir que la satisfaction d'un besoin engendre un autre et les situations sociales engendrent toujours d'autres situations, puisque on ne peut jamais atteindre la satisfaction totale.

Le processus de satisfaction est divisé généralement en quatre (04) étapes :

- Première étape : l'émergence d'un besoin, d'un désir ou d'une attente chez un individu.
- Deuxième étape : la croyance qu'une action peut réduire l'ampleur du besoin.
- Troisième étape : l'établissement du but particulier.
- Quatrième étape : la modification des besoins de départ à la suite du résultat obtenu.<sup>1</sup>

## **2. Le rapport entre la motivation et la satisfaction :**

On entend généralement par la motivation l'état d'une personne qui choisit de faire un effort en vue d'accomplir une certaine tâche qui fournit une certaine quantité d'effort pendant un certain temps. Il faut ajouter à cela que la motivation est le processus qui incite un membre

---

1. [Http://www.Refinance.Bee/scripts/index.Page:asp/Heading,id=5321](http://www.Refinance.Bee/scripts/index.Page:asp/Heading,id=5321), le 20/12/2012, à 10h 35.

du personnel au groupe d'employés ayant chacun leurs besoins et leurs aspirations d'instincts, à travailler en vue d'atteindre les buts de l'entreprise. Ainsi la motivation du travail peut se résumer de la façon suivante :

Motivation au travail = plaisir + vitalité + implication + satisfaction.

Ces quatre aspects sont étroitement liés, aussi quelqu'un qui éprouve le plaisir à faire son travail est également satisfait. Est sens vif dévoue l'une des questions posant en psychologie du travail est :

Pourquoi les gens travaillent-ils ? Deux axes principaux sont envisagés par les psychologues pour expliquer les conduites du travail, la satisfaction et la motivation à ne pas contraindre, dans un premier temps on ne peut pas définir selon le travail et le type d'emploi.

La satisfaction est l'état d'esprit de quelqu'un dont les besoins et les désirs sont satisfaits, ils supposent une confrontation des attentes avec le résultat affectivement obtenu, l'idée est plus que les attentes dépassant ce qui est obtenu moins la satisfaction est grande.

Il apparait qu'un individu ne peut être satisfait de son travail, si les valeurs sont petites ce qui signifie qu'il est motivé par aucun des aspects de son emploi, qu'il attend aucun résultat (meilleure rémunération, plus considération).

En revanche, il peut être motivé sans être satisfait, si les résultats obtenus ne sont pas à la mesure de ses attentes.

Il est insatisfait mais il cherche encore à les atteindre, car il y attache une grande valence inversement, la satisfaction peut être élevée par ce que l'on obtient ce qu'on attendait après plusieurs déceptions, mais n'y tient beaucoup car l'on a trop attendu les résultats enfin obtenus.<sup>1</sup>

---

1. [Http: / www. Refinance. Bee / scripts / index. Page: asp / Heading, id = 5321](http://www.Refinance.Bee/scripts/index.Page:asp/Heading,id=5321), le 20/12/2012, à 10h 35.

Donc pour distinguer la motivation et la satisfaction. Il faudra savoir que la motivation est le stimulant qui pousse le travailleur à satisfaire, c'est-à-dire, avoir un besoin ou un objectif à atteindre et qui motive l'individu et le pousse à atteindre la satisfaction.

### **3. Théories de la motivation et la satisfaction :**

La conception des relations entre l'Homme et le travail sont multiples, elles ont mis d'avantage en évidence l'importance du contenu de travail et son rôle dans la satisfaction professionnelle. Aussi le travail, répond à d'autres besoins que le salaire et la sécurité, l'activité professionnelle apporte le sentiment d'être utile et de jouer un rôle dans la société et de donner le plaisir de l'efficacité lorsqu'on exécute avec compétence son activité.

Pour illustrer ce propos, nous allons présenter quelques théories sur la motivation et la satisfaction.

#### **3.1. Les théories du contenu :**

Elles portent sur les facteurs qui incitent à l'action, elles présentent les divers besoins ressentis par les individus ainsi les conditions qui motivent ces derniers à satisfaire leurs besoins, par ces théories on tente d'expliquer les déterminants internes de la motivation et de la satisfaction en insistant principalement sur le déclenchement et l'intensité de la satisfaction.

##### **3.1.1. La théorie des besoins d'ABRAHAM MASLOW (1954) :**

Cette théorie est à l'origine d'une théorie de la motivation humaine, mais elle trouve son application au milieu du travail, elle apporte une réponse à la question « qu'est ce qui motive ». La motivation des tous individus est suscitée la volonté de satisfaire des besoins. <sup>1</sup>

Maslow a observé que l'individu hiérarchise ses besoins et qu'il cherche à les satisfaites selon un ordre de priorité, il pense que les conditions humaines sont dictées par la satisfaction des cinq besoins ci-après :

---

1. CLAUDE LEVY LOBOYER. La motivation dans l'entreprise, (modèle et stratégies), Ed d'Organisation, Paris, 2001, P 38.

- Besoins physique : ce sont les besoins de survie liés à des pulsions, instincts (se reproduire, boire, respirer, se détendre).
- Besoin de sécurité : exprime le besoin de vivre sans peur et de protéger contre certains danger dans le travail, il ya l'adhésion aux syndicats, le paiement de primes, d'assurances, sécurité de l'emploi.
- Besoins sociaux : donner et recevoir de l'affection, de se sentir accepté et appartenir à un groupe.
- Besoin d'estime : l'envie d'être reconnue, avoir l'estime d'autrui et de soi.
- Besoin de réalisation de soi : désir de progresser, de se développer, de créer, etc.

La recherche des besoins est hiérarchisée, l'homme cherche à satisfaire les besoins fondamentaux pour s'élever ensuite à satisfaire les autre besoins.

Le modèle de MASLOW repose donc sur trois hypothèses :

1) Tout comportement est déterminé par la recherche de satisfaction concernant un besoin fondamental.

2) Tout les individus commencent par la recherche à satisfaire les besoins les plus élémentaires et ne passent aux besoins suivant, dans l'ordre hiérarchique, qu'on une fois satisfait le besoin situé plus bas. De ce fait il existe une relation négative entre la force motivante d'un besoin et la force de celui qui se trouve plus haut dans la hiérarchie.

3) Les besoins fondamentaux : ceux du premier niveau, ont une priorité absolue sur tous les autres, ce qui explique qu'un nombre plus restreint, de personnes se trouvent mobilisées par la satisfaction des besoins de niveau élevé, en particulier par la réalisation de soi.

De toutes manières, ces besoins, le plus haut de la hiérarchie n'est jamais satisfait. <sup>1</sup>

---

1. CLAUDE LEVY LOBOYER. Op. cit, P 39.

### **3.1.2. La théorie de HERZBERG :**

Le point de départ de cette théorie est une triple récusation. Les méthodes d'incitation directe au travail, réduction de temps, hausse de salaire, ambiance, environnement physique, dynamique des groupes, communication, participation, conseiller au travail sont insuffisants et inefficaces ; les contraintes d'origine externes ne peuvent donner que des résultats médiocres. Il faut donc découvrir le moteur interne, la motivation de l'homme au travail.

Il n'y a pas symétrie entre la satisfaction et insatisfaction, il dysfonctionne entre les différents facteurs qui conditionnent la vie de travail : les facteurs qui causent l'insatisfaction dans le travail sont différents de ceux qui causent la satisfaction.

L'absence d'insatisfaction n'est pas la satisfaction, l'auteur dégage six facteurs :

- L'accomplissement de l'individu et de sa tâche.
- La considération ou la reconnaissance par le groupe des qualités des individus.
- Le travail proprement dit ou le contenu du travail.
- La responsabilité.
- L'avancement ou la promotion.
- La possibilité de croissance : facteurs marginaux difficiles à classer.<sup>1</sup>

Ces facteurs sont dominés « valorisants » par opposition aux facteurs d'ambiance, cause d'insatisfaction, cette idée est proche de notre liminaire en conditions intrinsèques et conditions extrinsèques. Ces donc les travaux d'environnement (facteurs d'hygiène d'ambiance) qui permettent aux travailleurs de supporter la vie de travail, nom de l'assumer pleinement et de la développer. Leur efficacité est éphémère, il ne faut pas négliger mais il ne faut pas chercher en eux la clé de la solution à l'organisation du travail.<sup>2</sup>

---

1. HENERI SAVALL. Enrichir le travail humain, Ed Economica, Paris, 1989, P 52.

2. Ibid. P 53.

### **3.2. Les théories de processus :**

Dans les théories de processus, ce qui motive une personne dans une situation donnée, ne peut pas être appropriées pour une autre personne ou dans une autre situation, les théories du processus s'attachent d'avantage aux facteurs situationnels et à la relation qui existe entre les besoins et les divers aspects de l'environnement. En ce sens, ses théories portent d'avantage sur l'orientation et la persistance d'un comportement et sur la façon d'orienter la motivation.

#### **3.2.1. La théorie des attentes de VROOM :**

Elaborée par VROOM (1964), le comportement individuel s'explique par la valence perçue de ses conséquences. Cette théorie suppose également que l'individu opère un choix conscient et raisonne des moyens qui lui permettrons d'attendre ses objectifs, de sorte que les efforts individuels ne sont pas fournis de manière routinière, mais plutôt selon un perspectif cout/ bénéfices.

La théorie des attentes renvoie au choix d'une stratégie comportementale, plus précisément, elle postule que l'individu évaluera un ensemble de comportement possible et choisira qui lui semble le plus approprie et qui lui permettra d'obtenir les récompenses, auxquelles il attache une certaine importance ou une certaine valeur.<sup>1</sup>

---

1. DALLAN SIMON et autre. **Psychologie du travail et comportement organisationnel**. Ed Economica, Paris, 1994, P 89.

Ainsi si l'individu estime qu'un accroissement soutenu de la qualité du travail lui procure une augmentation de salaire et de meilleure possibilité d'avancement, la théorie suppose que l'individu adopte ce comportement.

Elle rend compte des interactions entre l'entreprise et les salariés, elle fait appel à la notion d'expectation, une perception de soi, cette confiance est déterminante dans la motivation.

La deuxième approche est l'instrumentalité, le travail va représenter un moyen d'obtenir une rétribution correspondant à l'effort.

La troisième composante est la valence ; il faut que les satisfactions retirées aient une valeur réelle aux yeux de la personne considérée.<sup>1</sup>

VROOM précise la relation complexe qui existe entre performance et satisfaction.

La performance n'entraîne la satisfaction que lorsque plusieurs conditions sont réunies, et c'est l'étude de ces conditions qui réalisent la motivation au travail.

En effet, toute performance est susceptible pour l'individu qui l'a réalisée, des récompenses « internes » et des récompenses « externes », celles-ci ne seront des sources de satisfaction que si la personne qui a effectuée la performance qui les considère comme étant juste et équitable.

De ce point de vue, la satisfaction est le résultat d'une double évaluation qui concerne le travail réalisé et à qui en a détenu en échange.<sup>2</sup>

---

1. DALLON SIMON et autre. Op.cit. P 90.

2. Ibid. P 10.



### **3.2.2. Théorie du choix cognitifs (Locker) :**

Son étude sur la satisfaction au travail : l'appelle la théorie de processus qui s'intéresse à la satisfaction : les modèles de causalité, ces derniers étudient les mécanismes psychologiques générant la satisfaction ou l'insatisfaction, les modèles de causalité répondant aux questions comment on devient satisfait ou insatisfait ? Qu'est ce qui provoque cet émotionnel ?

La satisfaction au travail est conceptualisée comme une attitude générale envers l'emploi. (FICHER et LOCKER) qui résultent d'un processus mettant en jeu deux types de perception. L'une porte sur ce qui devenait un objet, l'autre sur ce que réellement. L'objet set toute chose pouvant être génératrice d'émotion, un but, une idée, un évènement, une personne, une situation, un attribue.<sup>1</sup>

La première catégorie de modèle s'intéresse au processus des attentes, selon Locker, la réalisation effective d'un individu dépendant de la divergence entre ce que son environnement offre, ce qu'il acquit et ce qu'il s'accommoda ou attendait.

L'attente est une perçue qu'un évènement se produise des choses concernant le travail. Il ya des aspects par rapport auxquels les individus peuvent ne pas développer d'attente, aussi les effets de désir et de l'aspiration ne sont pas pris en compte dans ce type elle s'approche, les attentes inattendus (une mutation par exemple) ne peuvent pas être interprétés.

Les modules de causalité étudient le processus de la satisfaction par les besoins constituent une seconde catégorie, ils mesurent le niveau de satisfaction au travail par le degré avec lequel l'emploi peut satisfaire ou permet de satisfaire les besoins de l'individu. Le désir est en fonction, ce cas de l'importance qui représente chaque besoin.

---

1. PATRICE ROUSSEL. **Rémunération, motivation et satisfaction au travail**. Ed Economica, Paris, 1996, P 160.

La prise en compte du poids de l'attrait personnel, d'un besoin dans le processus de satisfaction différencie ces modèles de la théorie du besoin de MASLOW. Une troisième catégorie centrée sur les valeurs, alors que les besoins exigée par l'organisme humain pour survie (besoin physiologique) et bien-être (besoin psychologique) sont innés, les valeurs sont subjectives et apprises.

La satisfaction au travail dépend de l'appréciation de multiples valeurs, pour chacune d'elles, la satisfaction résulte d'un double jugement :

- La divergence perçue par l'individu entre ce qu'il veut (type de valeur et son niveau) et ce qu'il perçoit obtenir de son emploi.

- L'importance qu'il accorde à ce qu'il veut (l'intensité de l'attrait). Donc la satisfaction provient d'une double perception : la divergence concernant les valeurs et l'importance des valeurs.

En fin, satisfaction et évaluation de performance réactivent, en quelque sorte le système.

#### **4. Les éléments de la satisfaction au travail :**

Une multitude de variables ont été isolés et distinguées comme étant des déterminants de la satisfaction au travail. De façon générale, on peut deviser ces variables indépendantes, en deux catégories : celle qui se rapporte directement à des caractéristiques personnelles des travailleurs et celle qui appartient à l'environnement organisationnel.

La première catégorie est principalement constituée d'éléments biographiques (âge, sexe, etc), et d'éléments relatifs des qualités personnelles (niveau de productivité, salaire, etc.). Cette catégorie de variable, qu'on qualifié l'individu et de loin de celle a suscité le plus d'intérêt aux chercheurs.<sup>1</sup>

---

1. DALLON SIMON et autre. Op. cit, P 104.

La seconde catégorie de variable, nommément organisationnelle regroupe des caractéristiques propres à l'environnement du travail ou sur lesquelles l'organisation exerce souvent par le biais de sa gestion une influence (par exemple, culture organisationnelle, style de syndicalisation). Ces indicateurs ont surtout un porté macroscopique, en ce sens qu'ils influencent sur la satisfaction au travail de l'ensemble des salariés. Ils sont en quelque sorte de dominations communes sur lesquels s'effectuent les variations idiosyncrasiques issues des variables individuelles.<sup>1</sup>

#### **4.1. Les éléments biographiques :**

##### **4.1.1 Le sexe :**

Certaines études montrent que les femmes sont plus satisfaites que les hommes au travail, d'autre affirment l'inverse, alors que quelques uns ne relèvent aucune différence dans le niveau de satisfaction entre les sexes.

Les disparités entre les hommes et les femmes est liées à diverses indications, comme les chances d'avancement, les niveaux salariaux, la scolarité, le niveau hiérarchique, ces derniers expliquent mieux la valeur entre le sexe et la satisfaction au travail.

##### **4.1.2. L'âge :**

L'âge joue un rôle de premier plan dans la satisfaction au travail par la comparaison avec les autres variables socio-biographiques comme le sexe, la scolarité, le salaire et l'origine ethnique, mais reste une ambiguïté dans la nature exacte de cette relation. Les études réalisées avant les années 1960 concluent que la relation entre la satisfaction au travail et l'âge est curvilinéaire (en forme de U) : les jeunes travailleurs et les travailleurs les plus âgés seraient généralement satisfaits au travail, alors que ceux qui trouvent à mi-carrière serait plus satisfaits.

---

1. DALLAN SIMON et autre. Op.cit, P 105.

Pendant les décennies 1960 et 1970, les études font état d'une relation linéaire entre la satisfaction et l'âge, durant cette période, la satisfaction au travail croit proportionnellement au vieillissement des travailleurs.

Finalement, les études les plus récentes sur le sujet réconfortent l'hypothèse de relation curvilinéaire, il apparaît donc que de nos jours les travailleurs les plus jeunes et les travailleurs les plus âgés seraient ceux qui sont plus enclins à être satisfaits au travail. <sup>1</sup>

#### **4.1.3. La personnalité :**

La personnalité est un indicateur qu'on disait très prometteur dans l'explication de la satisfaction au travail, il n'en demeure pas moins que son influence est modeste et qu'elle n'explique au plus que 05 % de la variation de la satisfaction.

Plus particulièrement des études plus récentes, montrent que l'influence globale de la personnalité sur la satisfaction au travail reposerait principalement sur deux facteurs de second ordre, l'extraversion et névrosisme, ces facteurs de personnalité apportent une meilleure explication de la variation de la satisfaction au travail, bref les personnes extraverties seraient plus satisfaites au travail que les personnes introverties. Pour ce qui est de névrosisme, la stabilité émotionnelle avait un effet positif sur la satisfaction au travail, alors que l'instabilité déterminerait l'insatisfaction.

#### **4.1.4. La scolarité :**

L'influence du niveau de scolarité sur la satisfaction au travail n'est pas, non plus élucidée. Principalement, se sont des relations linéaires, positives, ou négatives qui sont les plus fréquemment rapportées, cependant certaines études bien que marginales, font état d'une faible relation ou d'une absence de relations entre le niveau de scolarité et la satisfaction au travail. <sup>2</sup>

---

1. DALLON SIMON et autre. Op.cit, P 106

2. Ibid. P 107.

Sitôt a réalisé les premières études dans l'axe de l'influence de la scolarité sur la satisfaction au travail, un débat s'est fait jour opposant les tenants d'une relation linéaire positive aux tenants d'une relation négative, pour les premiers la satisfaction augmente proportionnellement à : l'accoisement de la scolarité, cette hypothèse est soutenue par l'amélioration des conditions couvertes de travail dans les postes nécessitant un niveau plus élevé d'instruction.

En revanche, les tenants de la relation négative avance l'inverse c'est-à-dire une diminution de la satisfaction associée à l'augmentation de la scolarité principalement en raison de la multiplication des attentes.

Conformément aux principes de la théorie du capitale humain : bien que l'influence de niveau d'instruction sur la satisfaction au travail soit inévitablement pondérée par l'adéquation personne /environnement, il demeure que la majorité des études récentes sur le sujet tendent à confirmer l'hypothèse de la relation positive, aussi les individus les plus scolarisés seraient ceux qui manifestent la plus grande satisfaction par rapport à leur travail.

#### **4.1.5. La syndicalisation :**

Les études ont conclu presque unanimement que les travailleurs syndiqués étaient moins satisfaits, plus récemment des études ont laissé que la satisfaction au travail des syndiqués est supérieure à celle des travailleurs qui ne sont pas, bien que cette relation soit plus évidente pour certaines dimensions de la satisfaction au travail, particulièrement la dimension salariale. Il reste que la satisfaction globale au travail est influencée positivement par la syndicalisation quoi qu'il en soit, l'hypothèse la plus couramment admise désormais est la syndicalisation contribue à l'accroissement de la satisfaction professionnelle et à l'attachement à l'emploi des syndiqués.<sup>1</sup>

---

1. DOLLON SIMON et autre. Op. cit, P 107.

Néanmoins d'autres auteurs contiennent à constater une absence de relations ou influence minimale de la syndicalisation sur la satisfaction et soulignent de ce fait le peu d'importance de la présentation syndicale dans la satisfaction au travail.<sup>1</sup>

#### **4.2. Les éléments organisationnels :**

La satisfaction suppose une confrontation des attentes des salariés et les résultats effectivement obtenus, si les résultats obtenus ne sont pas adéquats à ses attentes, le travailleur est insatisfait mais cherche encore à les atteindre, car il y attache une grande valeur, il est motivé. La satisfaction peut être relativement élevée que l'employé obtient ses objectifs.

Les attentes peuvent être :

- Externes : dépendent d'autrui (promotion, salaire, etc.)
- Internes : sentiments de progrès, réussite, etc.)

Selon HENEMAN et ses collaborateurs, les éléments importants de la satisfaction sont :

- Règles et pratiques organisationnelles (statut, rémunération, etc.)
- Les gens avec qu'ils travaillent.
- Le travail en lui-même.

Selon SMITH, KENDEL, et HULIN, les aspects ayant une influence sur la satisfaction professionnelle sont :

- Le travail.
- La promotion.
- La rémunération.<sup>2</sup>

---

1. DALLON SIMON et autre, Op.cit, P 108.

2. ROUSSEL PATRICE. Op. cit, P 158.

- La relation entre supérieures et collègues.

Le processus de satisfaction résulte de l'écart entre deux perceptions concernant un aspect de travail que l'individu valorise selon ses besoins, ses valeurs, ses croyances à ces objectifs, en termes de salaire, des intérêts au travail, des rapports avec les collègues, etc.

Donc le processus de satisfaction selon le principe de la divergence et le degré d'écart perçu entre ce que doit être un aspect du travail et ce qu'il est effectivement.

Selon LOCK dans sa théorie de la divergence : « un emploi n'est pas une entité mais une interconnexion de tâches, de rôles, de responsabilités, d'interactions et de récompenses ».

Ainsi une connaissance approfondie des attitudes au travail exige que l'emploi soit analysé en fonction des éléments qui le constituent.

Par conséquent, l'individu peut éprouver les sentiments différents en fonction des aspects de son travail.

Une personne est insatisfaite lorsqu'elle sent qu'elle ne peut pas obtenir une chose, cette émotion résulte d'un sentiment de privation qui se développe en quatre conditions :

- Elle perçoit que d'autres personnes ont obtenu cette chose.
- Elle désire cette chose.
- Elle estime avoir droit à cette chose.
- Elle pense qu'il est possible d'obtenir cette chose.

Les enquêtes d'opinions permettent de savoir les degrés de satisfaction des salariés et le mieux connaître leurs aspirations, il s'agit de saisir leur réalité psychologique.

La satisfaction salariale dépend de l'écart qui sépare les attentes des individus et les récompenses ou les rétributions qu'ils reçoivent dans leur travail.<sup>1</sup>

---

1. ROUSSEL PATRICE. Op.cit, P 158.

A travers ce chapitre nous pouvons dire que le milieu du travail est d'une grande importance pour la satisfaction car certaines attentes de la vie professionnelle sont communes à la plus part des travailleurs et en ce sens elles constituent déjà un ensemble de valeurs importantes et structurantes exigées dans le milieu professionnelle, telle que la possibilité de se situer par rapport au travail.



# *Partie pratique*

# *Chapitre IV*

## *Présentation de l'organisme d'accueil*

## **1. Historique de l'E.P.S.P :**

L'établissement public de santé et de proximité de sidi aiche ce jour en 2007, par le décret 040107 portant la création des EPSP et EPH.

L'établissement public de santé et de proximité de sidi aiche est venu suite que la décentralisation de l'ex secteur sanitaire de sidi aiche en trois établissements hospitalière de sidi aiche et deuxième établissement de proximité qui sont ADEKAR et SIDI AICHE. Ce dernier est un établissement public à caractère administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, il est placé sous la tutelle du wali, il est constitué d'un ensemble de polyclinique et de salles de soins couvrant un bassin de population sont fixés par arrêté du ministre chargée, intégrée et hiérarchisée :

- La prévention et les soins de base.
- Le diagnostic.
- Les consultations de médecine générale et les consultations de médecine spécialisée de base.
- Les activités liées à la santé reproductive et à la planification familiale.
- La mise en œuvre des programmes nationaux de santé et de population chargée également :
  - De contribuer à la promotion de l'environnement dans les domaines de l'hygiène.
  - De la salubrité et de la lutte contre les nuisances et les fléaux sociaux.
  - De contribuer au perfectionnement et au recyclage des personnels des services de santé.

- L'établissement public de santé de proximité peut servir de terrain de formation.
- Paramédicale et gestion hospitalière sur la base de conventions signées avec les établissements de formation.

## **2. Situation géographique :**

L'E.P.S.P de sidi aiche est délimité :

Au nord par la mer méditerranée, au sud par la daïra de SEDOUK, à l'ouest par EL-KSEUR à l'est par la daïra d'IFRI-OUZELLAGUEN.

## **3. Mission des différents services :**

### **3.1. Direction Générale :**

Le directeur de l'E.P.S.P nommé par arrêté du ministre chargé de la santé, il est mis fin à leurs fonction dans les mêmes formes et il est responsable du bon fonctionnement de l'établissement à ce titre :

- Il représente l'établissement en justice et dans tous les actes de la vie civile.
- Il est ordonnateur de l'établissement.
- Il prépare les projets de budget prévisionnels et établit les comptes de l'établissement.
- Il est en œuvre des délibérations du conseil d'administration.
- Il établit le rapport annuel d'activité qu'il adresse à l'autorité de tutelle, après la probation du conseil d'administration.
- Il passe tous contrats, marchés, conventions et accords, dans la réglementation en vigueur.

- Il nomme l'ensemble des personnels de l'établissement à l'exception de ceux pour lesquels un autre mode de nomination est prévu.

- Il peut déléguer, sous sa responsabilité, signature à ses proches collaborateurs.

### **3.1.1. Le Directeur :**

Le directeur de l'établissement est assisté de quatre (04) sous directeurs chargés respectivement :

- Des finances et des moyens.

- Des ressources humaines.

- Des services de santé.

- De la maintenance des équipements médicaux et des équipements connexes.

### **3.2.2. Service Comptabilité :**

Chargé de la comptabilité générale de l'établissement :

- Tenue à jour de la comptabilité.

- Vérification des documents comptable.

- Contrôle de la caisse et des documents.

### **3.2.3. Service de Solde :**

- Etablit les fiches de paies.

- Etablit les journaux des salaires.

- Etablit les ré caps des salaires.

**3.2.4. Fonction de Secrétariat :**

Le secrétariat est un organisme intermédiaire entre la direction et les autres structures, s'occupe généralement de la rédaction, de l'envoi et de la réception du courrier et il dispose de tous les moyens nécessaires de télécommunication tels que (le téléphone, le fax, le télex).

**3.2.5. Sous Direction des Finances et des Moyens :**

La nomenclature budgétaire des établissements de santé de proximité est fixée par arrêté de conjoint du ministre chargé de finance. Ce budget de l'établissement comporte un titre recette et un titre dépense.

**3.2.6. Sous Direction des Ressources Humaines :**

Le bureau ressources humaines a pour objet d'assurer la planification des besoins, le recrutement, la gestion et la formation du personnel de l'unité, conformément à la politique et aux procédures des activités de l'entreprise en la matière et de coordonner les activités des structures relatives aux ressources humaines sous leurs aspects sociaux, de gestion prévisionnelle et de formation.

**3.2.6.1. Mouvement de registre personnel :**

- Mise en disponibilité.
- Détachement.
- Maternité.
- Congé sans solde.
- Démission.
- Révocations.
- Licenciement.

- Retraite.
- Décès.
- Mutation (départ).
- Recrutement (I externe).
- Recrutement (II interne).
- Recrutement d'agent contractuel.

### **3.2.7. Sous Direction de Service Sanitaire :**

Toute l'activité :

- Tout la consultation générales + chirurgie dentaire
- Les soins généraux et les pansements
- La santé scolaire P.M. I :

P (Protection)

M (Maternité)

I (L'enfant)

### **3.2. Le conseil médical :**

Le conseil médical est chargé d'étudier et d'émettre son avis médical et technique sur toute question intéressant l'établissement, notamment sur :

- L'organisation et les relations fonctionnelles entre les services médicaux.
- Les projets de programmes relatifs aux équipements médicaux, aux constructions et réaménagements des services médicaux.
- Les programmes de santé et de population.

- Les programmes des manifestations scientifiques et techniques.
- La création ou la suppression de structures médicales.

Le conseil médical propose toutes mesures de natures à améliorer l'organisation et le fonctionnement, notamment des services de soins et de prévention.

Le conseil médical comprend :

- Les responsables des services médicaux.
- Un pharmacien responsable de la pharmacie.
- Un chirurgien dentiste.
- Un paramédical élu par ses paires dans le grade le plus élevé du corps des paramédicaux.
- Un représentant des personnes hospitalo-universitaires, le cas échéant.

Le conseil médical élit en son sein un président et un vice- président pour une durée de trois (03) années renouvelables.

### **3.3. Dispositions particulières et finales :**

La liste des établissements publics hospitaliers et des établissements publics de santé de proximité est fixé en jointes au présent décret.

Les dispositions du présent décret sont mises en œuvre dans un délai excédant pas six (06) mois à compter de sa publication au journal officiel.

Les dispositions du décret exécutif n° 97- 466 du 2 Chabannes 1418 correspondant au 2 décembre 1997 fixant les règles de création, d'organisation et de fonctionnement des secteurs sanitaires sont abrogées.

Le présent décret sera publié au Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire.



# *Chapitre V*

## *Méthode et techniques utilisées*

## **1. La méthode :**

Chaque recherche scientifique implique une méthode à suivre et qui nous permet d'atteindre un but tracé d'avance. Donc pour effectuer une recherche, le chercheur doit utiliser une méthode bien déterminer et précise qui soit adéquate au sujet traité.

La méthode se définit comme un ensemble de procédés ou de directives suivi dans un domaine afin d'atteindre un objectif, ou on peut l'entendre par l'ensemble des démarches suivi par l'esprit pour suivi un travail de recherche. <sup>1</sup>

Dans notre étude qui porte sur « l'impact des conditions du travail sur la satisfaction des femmes », nous avons utilisé la méthode quantitative.

Selon MOURICE ANGERS, la méthode quantitative « est l'ensemble des procédures qui visent à mesurer le phénomène à l'étude » <sup>2</sup>

## **2. Les techniques :**

Pour recueillir et collecter des informations et les données nécessaires à notre étude, nous avons utilisé les techniques suivantes :

### **2.1. La pré-enquête :**

La pré-enquête est une phase de terrain assez précoce dont les buts essentiels sont d'aider à constituer une problématique plus précise et surtout à construire des hypothèses qui soient valides, fiables, renseignées, argumentées et justifiées. De même la pré enquête permet

---

1. HENRI MACHE DE BOISLANDELLE. Dictionnaire de gestion, vocabulaire, concepts et outils, Ed Economica, Paris, 1998, P 292.

2. MOURICE ANGERS. Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, Ed Casbah, Alger, 1997, P 09.

De fixer, en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que le chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses. <sup>1</sup>

Nous avons recours à la pré-enquête à travers les lectures sur notre thème de recherche, la consultation des ouvrages et les visites qu'on a fait aux différents services et polycliniques.

La réalisation de la pré-enquête nous a aidé à :

- Evaluer la possibilité et la faisabilité de notre recherche sur le terrain.
- La formulation de nos hypothèses.
- Limiter notre échantillon d'étude.
- La collecte des données nécessaires et pour l'élaboration de notre questionnaire.

## 2.2. Le questionnaire :

Selon MAURICE ANGERS, le questionnaire est « une technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individu qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitative en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées » <sup>2</sup>

Notre questionnaire comporte 27 questions (des questions fermées et des questions ouvertes), qui est réparti en trois parties :

- La première partie est sur les données personnelles.
- La deuxième partie est sur les conditions du travail.
- La troisième partie est sur la satisfaction au travail.

---

1. OMAR AKTOUF. Méthodologie des sciences sociales et approches qualitatives des organisations, Ed Macintosh, Montréal, 1987, P 102.

2. MOURICE ANGERS. Op.cit, P 59.

### 2.3. L'échantillon :

L'échantillon est l'ensemble des personnes à interrogé, qui extrait d'une population plus large appelée une population mère ou population de référence.<sup>1</sup>

Dans notre recherche nous avons utilisé un échantillonnage non probabiliste, aléatoire simple c'est-à-dire nous avons distribué notre questionnaire de manière au hasard.

**Tableau N° 01** : la population mère de l'E.P.S.P.

CSP	Fréquence	Pourcentage
Administrative	14	14,73
Médical	35	36,84
Paramédical	46	48,42
Total	95	100

Source : enquête.

On constate que la plupart de la population est située dans le corps paramédical avec un taux de 48,42%, suivi par le corps médical avec un taux de 36,84% et enfin le corps administrative avec un taux de 14,73%.

**Tableau N° 02** : la population d'étude.

CSP	Fréquence	Pourcentage
Administrative	10	10,44
Médical	25	26,11
Paramédical	32	33,43
Total	67	70

Source : enquête.

1. HENERI MACHE DE BOISLANDELLE. Op.cit, P 202.

Notre échantillon comporte les différentes catégories socioprofessionnelles (administrative, médical et paramédical).

Les résultats de notre échantillon d'étude est comme suit :

- 14,92% se situent dans le corps administrative.
- 37,31% se situent dans le corps médical.
- 47,76% se situent dans le corps paramédical.

Nous avons pris 70% de la population mère, donc nous avons distribué 67 questionnaires et nous avons récupéré que 50 questionnaire.

# *Chapitre VI*

## *Analyse et interprétation des résultats*

**1. Analyse des données :****Tableau N° 03 :** la répartition de l'échantillon selon l'âge :

<b>L'âge</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>25 ans</b>	07	14
<b>26-35</b>	15	30
<b>36-45</b>	22	44
<b>+45 ans</b>	06	12
<b>Total</b>	50	100

**Source :** enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon l'âge, on observe que la catégorie plus dominante est celle de 23-45 ans avec un taux de 44%, suivi par la catégorie de 26-35 avec un taux de 30%, ensuite, la catégorie de 25 ans avec un taux de 14% et enfin celle de +45 ans avec un taux de 12%.

Ces résultats indiquent que la majorité des femmes sont jeunes, cela est due à la nature du travail qui exige une population active.

**Tableau N° 04** : la répartition de l'échantillon selon l'état matrimoniale.

<b>Etat matrimoniale</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Célibataire</b>	18	36
<b>Mariée</b>	32	64
<b>Divorcée</b>	00	00
<b>Veuve</b>	00	00
<b>Total</b>	50	100

**Source** : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon l'état matrimoniale, il montre que le nombre des femmes mariées est plus élevé avec un taux de 64%, suivi par les célibataires avec un taux de 36%, la catégorie des divorcées et veuves sont nulles 00%.

Cette situation conduit à la charge familiale des femmes mariées qui ne permet pas pour eux de préserver leurs capacités physiques et mentales, par contre les célibataire sont moins chargé.



**Tableau N° 05** : la répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.

<b>Niveau d'instruction</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Moyen</b>	04	08
<b>Secondaire</b>	14	28
<b>Universitaire</b>	32	64
<b>Total</b>	50	100

**Source** : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon le niveau d'instruction, on observe que la plupart des femmes ont un niveau universitaire avec un pourcentage de 64%, après celles qui ont un niveau secondaire avec un pourcentage de 28%, et enfin celles de niveau moyen avec un pourcentage de 08%.

Cette situation s'explique par la nature du travail au sein de l'E.P.S.P qui exige un niveau d'instruction élevé, c'est-à-dire les chances du travail sont destinées beaucoup plus aux femmes qui ont un niveau universitaire.

**Tableau N° 06** : la répartition de l'échantillon selon la distance.

Lieu de résidence	Fréquence	Pourcentage
<b>02KM</b>	18	36
<b>02 à 05Km</b>	12	24
<b>06 à 08Km</b>	09	18
<b>09 à 10Km</b>	05	10
<b>Plus de 10Km</b>	06	12
<b>Total</b>	50	100

**Source** : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon le lieu de résidence, on conclut que 36% des femmes habitent à distance de 02Km par rapport au lieu de travail, ensuite 24% à distance de 02 à 05Km, suivi par 18% à distance de 06 à 08Km, après 12% à distance de plus de 10Km et enfin 10% à distance de 09 à 10Km.

Ces résultats montrent que la résidence de la majorité des travailleuses est proche de leur lieu du travail, cela s'explique par l'adaptation des femmes à leur environnement.

**Tableau N° 07** : la répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle.

<b>Catégorie socioprofessionnelle</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Administrative</b>	07	14
<b>Médical</b>	15	30
<b>Paramédical</b>	28	56
<b>Total</b>	50	100

**Source** : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon la catégorie socioprofessionnelle, on constate qu'il ya 56% des femmes dans le corps paramédical, ensuite, 30% des femmes dans le corps médical et enfin 14% des femmes dans le corps administratif.

Ces résultats expliquent que le travail au sein de l'établissement sanitaire exige les infirmières, aides soignants et les médecins qualifiés.

**Tableau N° 08 :** la répartition de l'échantillon selon les moyens de protection individuelle des produits toxiques.

Réponses  CSP	Les moyens de protection individuelle des produits toxiques pendant le travail					
	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
Administrative	07	14	00	00	07	100
Médical	15	30	00	00	15	100
Paramédical	28	56	00	00	28	100
<b>Total</b>	50	100	00	00	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon les moyens de protection, toute les femmes déclarent qu'il ya les moyens de protection individuelle pendant le travail avec tous le pourcentage 100%.

Ces résultats montrent que toutes les femmes soulignent que l'établissement sanitaire met à leur disposition tous les moyens de protection des produits toxique pendant le travail (les gants, les bavettes, les blouses, les lunettes, les désinfectants).

Tableau N °09 : la répartition de l'échantillon selon les risques dans l'exercice de profession.

Réponses  CSP	Les risques dans l'exercice de profession											
	Oui		Risques de poursuite judiciaire		Risques de sanction disciplinaire		Risques d'acciden du travail		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Administrative	02	04	02	04	02	04	01	02	05	10	07	100
Médical	15	30	14	28	11	22	15	30	00	00	15	100
Paramédical	28	56	23	46	21	40	25	50	00	00	28	100
<b>Total</b>	45	90	39	78	32	64	41	82	05	10	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon les risques dans l'exercice de profession, la plupart des femmes déclarent qu'il ya des risques professionnels avec un taux de 90%, qui se réparti comme suit : 04% dans le corps administratif, 28% dans le corps médical et 56% dans le corps paramédical.

Parmi ces risques on trouve les risques d'accident du travail avec un taux de 82%, suivi par les risques de poursuite judiciaire avec un taux de 78% et enfin les risques de sanction disciplinaire avec un taux de 64%.

Le reste des femmes répond par l'absence des risques professionnels avec un taux de 10%.

Ces résultats indiquent que notre population est exposée beaucoup plus à des risques d'accident du travail, cela est expliqué par le manque d'information sur l'exercice de la profession.

**Tableau N° 10 :** la répartition de l'échantillon selon la compensation financière pour les risques (primes de risques).

Réponses  CSP	La compensation financière pour les risques					
	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	00	00	02	04,44	02	100
<b>Médical</b>	00	00	15	33,30	15	100
<b>Paramédical</b>	00	00	28	62,22	28	100
<b>Total</b>	00	00	45	100	45	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon la compensation financière pour les risques professionnels (primes de risque), on observe que toute la population répond par non, c'est-à-dire il n'y a aucune prime de risque avec un taux de 100%, qui se répartit comme suit : 04,44% pour les administratives, 33,30% pour les médecins et 62,22% pour les paramédicaux.

Ces chiffres indiquent que l'établissement sanitaire ne prend pas en considération que leur personnel sont exposés à des risques professionnels.

Tableau N° 11 : la répartition de l'échantillon selon le contacte avec le public.

Réponses  CSP	Le contacte avec le public													
	Oui		Les malades		Les parents des malades		Les visiteurs		Autre		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Administrative	07	14	00	00	00	00	05	10	07	14	00	00	07	100
Médical	15	30	15	30	15	30	02	04	02	04	00	00	15	100
Paramédical	28	56	28	56	21	42	04	08	08	16	00	00	28	100
<b>Total</b>	50	100	43	86	36	72	11	22	17	34	00	00	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon le contacte avec le public, il montre que toute les femmes ont répondu qu'il y'avait un contacte avec le public, avec tous le pourcentage de 100%, et cela est réparti comme suit : 14% avec le corps administrative, 30% avec le corps médical et 56% avec le corps paramédical.

Le contacte avec le public est réparti par quatre catégories : les malades avec 86%, les parents des malades avec 72%, les visiteurs avec 22% et enfin avec les fournisseurs avec 34%.

Cette situation indique que le contacte avec les malades et les parents des malades est l'objectif principal des femmes travailleuses au sein de l'établissement sanitaire, et cela influence sur leur santé qui cause le stresse et la fatigue mentale.

**Tableau N°12** : la répartition de l'échantillon selon le travail de nuit.

Réponses  CSP	Le travail de nuit					
	Choix		Imposé		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	05	10	02	04	07	100
<b>Médical</b>	03	06	12	24	15	100
<b>Paramédical</b>	05	10	23	46	28	100
<b>Total</b>	13	26	37	74	50	100

**Source** : enquête.

Ce tableau représente la répartition de notre population d'étude selon le choix du travail de nuit, on peut noter que la plupart des femmes déclarent qu'il est imposé avec un taux de 74%, qui se réparti comme suit : 04% dans le corps administrative, 24% dans le corps médical et enfin 46% dans le corps paramédical.

Le reste des femmes déclarent que le travail de nuit est un choix avec un taux de 26%, 10% pour les administratives, 06% pour les médecins et 10% pour les paramédicaux.

Plus de la moitié de la population déclarent que le travail de nuit est imposé, cela est expliqué par le type de travail au niveau de l'établissement sanitaire (travail posté).



**Tableau N° 13** : la répartition de l'échantillon selon les conditions du travail de nuit.

Réponses  CSP	Les conditions du travail de nuit					
	Similaires de celle de la journée		Différentes de celle de la journée		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	02	04	05	10	07	100
<b>Médical</b>	04	08	11	22	15	100
<b>Paramédical</b>	00	00	28	56	28	100
<b>Total</b>	06	12	44	88	50	100

**Source** : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population d'étude selon les conditions du travail de nuit, on observe 12% des femmes déclarent que les conditions du travail de nuit sont similaire de celle de la journée, et 88% déclarent qu'elles sont différentes de celle de la journée, réparti comme suit : 10% pour les administrative, 22% pour les médecins et 56% pour les paramédicaux.

La quasi-totale des travailleuses déclarent qu'il existe une très grande différence entre les deux monde du travail, car le travail de nuit accélère le stress, manque d'effectif, causé par la fuite et l'absentéisme pour la simple raison est faite pour y endormir. En plus, vu la cadence et le sommeil qui n'est pas récupérable, le travail de nuit assume une très grande responsabilité et plus de risque.

**Tableau N° 14** : la répartition de l'échantillon selon les relations avec les collègues.

Réponses  CSP	Les relations avec les collègues					
	Bonnes		Mauvaises		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	07	14	00	00	07	100
<b>Médical</b>	15	30	00	00	15	100
<b>Paramédical</b>	28	56	00	00	28	100
<b>Total</b>	50	100	00	00	50	100

**Source** : enquête.

Ce tableau représente la répartition de notre population d'étude selon les relations avec les collègues, on observe que toute la population déclare que sont des bonnes relations avec tout le taux 100%.

Ces résultats montrent l'absence des problèmes entre les collègues par l'existence de facteur de communication interne entre eux, et la bonne occupation hiérarchique professionnelle.

Tableau N° 15 : la répartition de l'échantillon selon les questions liées à la santé au travail.

Réponses  CSP	L'état de la santé au travail							
	Très bien traitée		Bien traitée		Totalemment négligée		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	01	02	04	08	02	04	07	100
<b>Médical</b>	06	12	07	14	02	04	15	100
<b>Paramédical</b>	03	06	05	10	20	40	28	100
<b>Total</b>	10	20	16	32	24	48	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de notre population d'étude selon leur état de santé au travail, on constate que 48% de la population déclarent la négligence de leur état de santé au travail, qui se réparti comme suit : 04% avec les administratives et les médecins, enfin, 40% pour les paramédicaux.

Ce qui concerne l'indice « bien traitée » on trouve 32%, qui se réparti comme suit : 08% pour les administratives, 14% pour les médecins et 10% pour les paramédicaux. Enfin 20% pour l'indice « très bien traitée ».

Ces résultats indiquent que les réponses situées dans l'indice « totalement négligée » s'explique que l'établissement sanitaire ne prend pas en considération le bien être de personnel, mais il ya d'autre qui ont déclare que leur état de santé sont « bien traitées » et cela revient à la satisfaction d'un nombre du personnel de leur conditions du travail.

**Tableau N° 16 :** la répartition de la population selon les conséquences issues de condition de travail.

Réponses  âge	Les conséquences issues de conditions du travail							
	Stress		Fatigue		Autre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
= 25	02	4	05	10	00	00	07	100
26-35	09	18	06	12	00	00	15	100
36-45	08	16	14	28	00	00	22	100
45+	04	08	02	04	00	00	06	100
<b>Total</b>	23	46	27	54	00	00	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon les conséquences issues de condition de travail, on observe la moitié de la population se situent dans l'indice « fatigue » avec 54% qui se répartit comme suit : 28% dans la tranche d'âge de 36-45ans, suivi par 12% dans la tranche d'âge 26-35, après 10% dans la tranche d'âge de 36-45 et enfin 04% dans la tranche d'âge de +45 ans.

Ce qui concerne le stress on trouve 46%, qui se répartit comme suit : 18% dans la tranche d'âge de 26-35, 16% dans la tranche d'âge de 36-45, 08% dans la tranche d'âge de +45ans et enfin 04% dans la tranche d'âge de 25 ans.

Ces résultats nous montrent que le stress et la fatigue sont causés par : la routine, absence de terrain d'entente entre les collègues qui se manifeste par la mauvaise gestion de l'établissement, la surcharge du travail et le manque des moyens humaines et matériel devant les cas d'urgence.

**Tableau N° 17** : la répartition de l'échantillon selon l'exposition aux agressions verbales.

Réponses  CSP	L'exposition aux agressions verbales									
	Toujours		Souvent		Parfois		Jamais		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	00	00	00	00	05	10	02	04	07	100
<b>Médical</b>	00	00	00	00	15	30	00	00	15	100
<b>Paramédical</b>	00	00	00	00	18	36	10	20	28	100
<b>Total</b>	00	00	00	00	38	76	12	24	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de notre population d'étude selon l'exposition aux agressions verbales, on observe 76% des femmes ont répondu par « parfois », réparti comme suit : 10% avec le corps administrative, 30% avec le corps médical et 36% avec le corps paramédical. Ensuite, on trouve les 24% des femmes ont répondu par « jamais », qui se réparti comme suit : 04% pour les administratives et 20% pour les paramédicaux.

D'après ces résultats obtenus on peut dire que les réponses « parfois » s'expliquent par l'existence des problèmes personnels ou des problèmes hiérarchiques, ce qui concerne les réponses « jamais » s'explique par l'existence des bonnes relations entre les collègues au sein de l'établissement sanitaire.

**Tableau N° 18** : la répartition de l'échantillon selon l'exposition aux agressions physiques.

Réponses  CSP	L'exposition aux agressions physiques									
	Toujours		Souvent		Parfois		Jamais		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	00	00	00	00	00	00	07	14	07	100
<b>Médical</b>	00	00	00	00	00	00	15	30	15	100
<b>Paramédical</b>	00	00	00	00	00	00	28	56	28	100
<b>Total</b>	00	00	00	00	00	00	50	100	50	100

Source : enquête.

Ce tableau montre la répartition de la population d'étude selon l'exposition aux agressions physiques, 100% de la population qu'elles ne sont jamais exposées aux agressions physiques.

L'absence des agressions physiques s'explique par l'existence des bonnes relations entre les deux sexes et l'existence de facteur confiance et le respect ainsi que la présence de la sécurité au sein de l'établissement sanitaire.

**Tableau N° 19** : la répartition de l'échantillon selon les horaires du travail.

Réponses  CSP	Les horaires du travail							
	Adaptées et bonnes		Quelque dépassement d'horaire		Pénibles (difficiles)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	07	14	00	00	00	00	07	100
<b>Médical</b>	12	24	02	04	01	02	15	100
<b>Paramédical</b>	19	38	06	12	03	06	28	100
<b>Total</b>	38	76	08	16	04	08	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon les horaires du travail, il montre 76% de la population déclarent que les horaires du travail sont adaptées et bonnes, qui se réparti comme suit : 14% pour les administratives, 24% avec les médecins et 38% pour les paramédicaux, ensuite, par 16% de la population qui déclarent qu'il y'avait quelque dépassement d'horaire et enfin, 04% de la population déclarent que les horaires du travail sont pénibles.

Ces résultats expliquent que les horaires du travail au sein de l'établissement sanitaire sont régulières, mais ce qui concerne les autre réponses ont les expliquées par le changement du climat de travail.

Tableau N° 20 : la répartition de l'échantillon selon la satisfaction au travail.

Réponses  CSP	La satisfaction au travail															
	Oui		Salaire		Promotion		Statut social		Non		Contraintes		Dévalorisation		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	03	06	00	00	00	00	03	06	04	08	01	02	05	10	07	100
<b>Médical</b>	09	18	00	00	04	08	05	10	06	12	05	10	01	02	15	100
<b>Paramédical</b>	11	22	00	00	02	04	09	18	17	34	14	28	03	06	28	100
<b>Total</b>	23	46	00	00	06	12	17	34	27	54	20	40	09	18	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon la satisfaction au travail, on constate que plus de la moitié des femmes ne sont pas satisfaites de leur travail avec un pourcentage de 54%, réparti comme suit : 08% pour les administratives, 12% pour les médecins et 34% pour les paramédicaux. L'insatisfaction au travail est par rapport aux contraintes avec un pourcentage de 40% et à la dévalorisation avec un pourcentage de 18%.

Le reste de totalité déclarent leur satisfaction au travail avec un pourcentage de 46% qui se réparti comme suit : 06% avec les administratives, 18% pour les médecins, et 22% avec les paramédicaux. Leur satisfaction est liée au statut social avec un pourcentage de 34% et la promotion avec un pourcentage de 12%.

Ces résultats montre que plus de la moitié des femmes sont insatisfaites de leur condition du travail au sein de l'établissement sanitaire, ont peut expliquer ça par plusieurs contraintes rencontrées et à la dévalorisation de statut des femmes.



**Tableau N° 21** : la répartition de l'échantillon selon la domination des hommes au travail.

Réponses  CSP	La domination des hommes au travail					
	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	06	02	01	12	07	100
<b>Médical</b>	11	08	04	22	15	100
<b>Paramédical</b>	22	44	06	12	28	100
<b>Total</b>	39	78	11	22	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population selon la domination des hommes au travail, on observe que la majorité des femmes déclarent la domination des hommes au travail avec un taux de 78%, réparti comme suit : 02% pour les administratives, 08% pour les médecins et 44% pour les paramédicaux. Le reste des femmes ne sentent pas à la domination des hommes au travail avec un taux de 22%.

Ces résultats montrent que la majorité des femmes déclarent l'existence de la domination des hommes au travail, cela est expliqué par l'inégalité qui existe entre les deux sexes au niveau de l'établissement sanitaire, soit l'accès aux postes supérieures ou aux postes de responsabilité.

**Tableau N° 22** : la répartition de l'échantillon selon les critères de l'inégalité au travail.

Réponses  CSP	Les critères de l'inégalité au travail							
	Les conditions du travail		Le salaire		La discrimination		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	02	04	03	06	02	04	07	100
<b>Médical</b>	09	18	04	08	02	04	15	100
<b>Paramédical</b>	18	36	09	18	01	02	28	100
<b>Total</b>	29	58	16	32	05	10	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de notre population d'étude selon les critères de l'inégalité au travail, il montre que l'inégalité au travail se trouve dans les conditions du travail avec un pourcentage de 58% qui se répartit comme suit : 04% avec les administratives, 18% avec les médecins et 36% pour les paramédicaux, suivi par l'inégalité au salaire avec un pourcentage de 32% et enfin, avec l'inégalité dans la discrimination avec un taux de 10%.

Ces résultats indiquent que l'inégalité au travail se trouve beaucoup plus dans le critère « des conditions du travail », cela explique que l'établissement sanitaire n'offre pas les mêmes conditions de travail pour les différents corps, chaque corps exerce une activité particulière. Donc l'établissement ne peut pas réunir les mêmes conditions du travail pour tout le personnel.

**Tableau N° 23** : la répartition de l'échantillon selon l'application de règlement intérieur.

Réponses  CSP	L'application de règlement intérieur							
	Sévère		Normal		Tolérant		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	00	00	07	14	00	00	07	100
<b>Médical</b>	00	00	15	30	00	00	15	100
<b>Paramédical</b>	00	00	28	56	00	00	28	100
<b>Total</b>	00	00	50	100	00	00	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de notre population d'étude selon l'application du règlement intérieure au sein de l'établissement sanitaire, il montre que toute les femmes ont répondu sur l'indice « normal », avec un taux de 100% qui se réparti comme suit : 14% avec le corps administrative, 30% avec le corps médical et 56% avec le corps paramédical.

Ces résultats nous montrent que l'application du règlement intérieur se fait par rapport à la loi. Donc on peut dire que les travailleuses sont satisfaites sur le plan de l'application du règlement intérieur au sein de l'établissement sanitaire.

**Tableau N° 24 :** la répartition de l'échantillon selon les réponses de l'administration pour les réclamations et les demandes des travailleuses.

Réponses  CSP	Les réponses de l'administration pour les réclamations et les demandes							
	Positivement		Moyennement		Négativement		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	03	06	04	08	00	00	07	100
<b>Médical</b>	01	02	03	06	11	22	15	100
<b>Paramédical</b>	00	00	07	14	21	42	28	100
<b>Total</b>	04	08	14	28	22	44	50	100

Source : enquête

Ce tableau représente la répartition de la population selon les réponses de l'administration pour les demandes et les réclamations des femmes travailleuses au sein de l'établissement sanitaire, on constate que 44% de totalité ont répondu sur l'indice « négativement », qui se réparti comme suit : 42% pour les paramédicaux et 22% pour les médecins.

On trouve 28% de totalité ont répondu sur l'indice « moyennement », qui se réparti comme suit : 14% avec les paramédicaux, 06% avec les médecins et enfin 08% avec les administratives.

Pour le reste de la totalité ont répondu sur l'indice « positivement » avec un taux de 08% qui se situé dans le corps administrative avec un taux de 06% et le corps médical avec 02%.

D'après ces résultats on note que la plupart de la population déclare que l'administration ne répond pas à leurs demandes et réclamations, cela explique que les relations avec leurs supérieurs ne sont pas bonnes et sont pas bien placés pour répondre aux préoccupations et aux besoins des femmes travailleuses.

Tableau N° 25 : la répartition de l'échantillon selon le repas durant la journée du travail.

Réponses  CSP	Le repas durant la journée du travail							
	A domicile		Restaurant de l'établissement		Restaurant extérieur		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	05	10	00	00	02	04	07	100
<b>Médical</b>	12	24	00	00	03	06	15	100
<b>Paramédical</b>	06	12	00	00	22	44	28	100
<b>Total</b>	23	46	00	00	27	54	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population d'étude selon le repas durant la journée de travail, on constate que 54% de totalité de la population prend leur repas au niveau du restaurant extérieur, qui se réparti comme suit : 44% pour les paramédicaux, 06% pour les médecins et 04% pour les administratives.

Pour le reste de la totalité de la population qui représente 46%, prend leur repas à domicile qui se réparti comme suit : 10% avec le corps administrative, 24% avec le corps médical et 12% avec le corps paramédical.

Les résultats obtenus indiquent que toute la population prend leur repas durant la journée du travail à l'extérieur de l'établissement sanitaire, soit au restaurant extérieur ou à domicile. Donc on peut dire que l'établissement n'offre pas les moyens de restauration.

**Tableau N° 26 :** la répartition de l'échantillon selon la relation entre les conditions du travail et la satisfaction.

Réponses  CSP	La relation entre les conditions du travail et la satisfaction					
	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	07	14	00	00	07	100
<b>Médical</b>	14	28	01	02	15	100
<b>Paramédical</b>	25	50	03	06	28	100
<b>Total</b>	46	92	04	08	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition selon la relation entre les conditions du travail et la satisfaction, on observe que 92% de la totalité déclarent qu'il y'avait une relation entre les conditions du travail et la satisfaction, qui se répartit comme suit : 50% avec le corps paramédical, suivi par 28% avec le corps médical et enfin, 14% avec le corps administrative.

Le reste de la population qui représente 08% de totalité déclare qu'il n'y'avait pas une relation entre les conditions du travail et la satisfaction, qui se répartit comme suit : 06% pour les paramédicaux et 02% pour les médecins.

Ces résultats montrent que la quasi-totalité de la population déclare qu'il ya une relation entre les conditions du travail et la satisfaction, cette relation se présente comme suit :

Les bonnes conditions du travail facilitent l'adaptation et l'intégration dans le poste du travail ce qui aide à réaliser le travail avec une bonne satisfaction.

Plus il y a l'amélioration des conditions du travail plus que les femmes travailleuses au sein de l'établissement sanitaire sont satisfaites qui les aident à satisfaire le besoin de confiance d'autonomie et d'épanouissement.

Les bonnes conditions du travail présentent un des paramètres qui influence sur la satisfaction et le bien-être des femmes travailleuses, qui ne comporte pas uniquement des aspects matériels mais aussi immatériels qui influence d'une manière ou d'une autre sur la qualité du travail.

**Tableau N° 27** : la répartition de l'échantillon selon l'amélioration des conditions du travail.

Réponses  CSP	L'amélioration des conditions du travail					
	Oui		Non		Total	
	F	%	F	%	F	%
<b>Administrative</b>	03	06	04	08	07	100
<b>Médical</b>	10	20	05	10	15	100
<b>Paramédical</b>	26	52	02	04	28	100
<b>Total</b>	39	78	11	22	50	100

Source : enquête.

Ce tableau représente la répartition de la population d'étude selon l'amélioration des conditions du travail au sein de l'établissement sanitaire, il montre que la quasi-totalité de la population ont déclaré qu'elle trouve une amélioration des conditions du travail avec un taux de 78%, qui se répartit comme suit : 52% pour les paramédicaux, suivi par 20% pour les médecins et enfin, 06% par les administratives.

Les 22% de totalité déclarent Qu'il n'y'aura aucune amélioration des conditions du travail, qui se répartit comme suit : 08% avec les administratives, 10% avec les médecins et 04% avec les paramédicaux.

Ces résultats montrent que les conditions du travail féminin sont améliorées mieux qu'avant : des moyens de soins très avancés, amélioration par rapport aux moyens de travail de l'ancien secteur sanitaire (valorisation du métier et de la personnalité), les progressions dans les connaissances, sécurité, hygiène, chambre de garde, la formation.



**Question N° 27 : en cas que vous trouvez des conditions de vie meilleure, pensez-vous de quitter votre travail.**

La réponse à cette question qui porte sur les conditions de la vie meilleure permet pour les femmes de quitter leur travail est oui, pour des raisons divers : elles ne sont pas satisfaites de leurs conditions du travail, il faut leurs offrir des bonnes conditions du travail, l'amélioration au travail avec l'augmentation du salaire, diminuer les horaires du travail et sauvegarder la bonne santé des travailleuses.

## **2. La discussion des hypothèses :**

### **2.1. La discussion de la première hypothèse :**

Notre première hypothèse est présentée comme suit : « l'organisme n'offre pas les bonnes conditions du travail pour les femmes travailleuses ».

Cette hypothèse se vérifie grâce à l'analyse du questionnaire rempli par l'ensemble des femmes travailleuses dans les questions suivantes :

La question N°07 qui correspond au tableau N°09, on trouve que la quasi-totalité des femmes déclarent qu'elles sont exposées à des risques professionnels qui sont beaucoup plus des risques d'accident du travail, cela due au manque d'information sur l'exercice de la profession.

La question N°08 qui correspond au tableau N°10, on constate que la totalité des femmes travailleuses déclare qu'il n'ya pas de la compensation financière pour les risques professionnels, donc l'établissement sanitaire ne prend pas en considération que les femmes travailleuses sont exposées à des risques dangereuses.

La question N°09 qui correspond au tableau N°11, on observe que la totalité des femmes travailleuses sont en contact avec le public, cela cause de la pression et de tension qui cause le stress et la fatigue mentale.

La question N°10 qui correspond au tableau N°12, les résultats obtenus montrent que le travail de nuit est une obligation car ce dernier est un travail posté.

La question N°11 qui correspond au tableau N°13, en cas de confusion ou de différence entre les conditions du travail de nuit ou celle de la journée, les femmes travailleuses incitent qu'il existe une grande différence entre eux, elles préfèrent le jour car le travail de nuit entraîne la femme dans des risques néfastes qui influence sur la santé.

La question N°13 qui correspond au tableau N°15, on constate que l'établissement sanitaire ne prend pas en considération le bien-être des femmes travailleuses.

La question N°14 qui correspond au tableau N°16, on observe que les femmes travailleuses sont exposées à la fatigue et au stress, cela explique que ces derniers sont des maladies professionnelles qui se payent très chère dans la santé des femmes et leurs conditions du travail.

La question N°15 qui correspond au tableau N°17, la plupart des femmes déclarent l'existence des agressions verbales dans le travail pour des raisons personnel (conflits) ou des raisons hiérarchiques.

La question N°17 qui correspond au tableau N°19, pour les 24% des femmes qui déclarent que le volume d'horaire de travail sont dépassées et pénibles, cela due au changement du climat de travail.

D'après ces analyses et après avoir recueillir les résultats obtenues, on peut dire que l'établissement sanitaire n'offre pas des bonnes conditions du travail pour les femmes travailleuses.

Donc notre hypothèse est confirmée.

**2.2. La discussion de la deuxième hypothèse :**

Notre deuxième hypothèse se présente comme suit : la satisfaction au travail des femmes à une relation avec les conditions du travail.

Cette hypothèse se vérifie avec les questions suivantes :

La question N°18 qui correspond au tableau N°20, on trouve la majorité des femmes travailleuses au sein de l'établissement sanitaire ne sont pas satisfaites de leurs condition du travail, cela expliqué par plusieurs contraintes et à la dévalorisation.

La question N°19 qui correspond au tableau N°21, la domination des hommes au travail est récurrente pour des raisons d'inégalité entre les deux sexes et pour accéder à des postes supérieures ou de responsabilités.

La question N°21 qui correspond au tableau N°22, on observe que l'inégalité au travail entre les deux sexes prend de l'ampleur, donc l'établissement sanitaire offre le travail selon le corps, c'est-à-dire chaque corps exerce une activité particulière.

La question N°23 qui correspond au tableau N°24, la plupart des femmes travailleuses déclarent qu'elles ne peuvent pas discuter de leurs conditions du travail avec l'administration pour répondre à leurs besoins et préoccupations.

La question N°24 qui correspond au tableau N°25, pour le repas durant la journée du travail, toute les femmes travailleuses prendre leurs repas en dehors de l'établissement sanitaire soit à domicile, soit au restaurant extérieur, c'est-à-dire l'établissement n'offre pas les moyens de restauration.

La question N°27, l'ensemble des femmes travailleuses déclarent s'elles trouvent des conditions de vie meilleurs elles quittent leurs travail car elles ne sont pas satisfaites des conditions de travail que l'établissement sanitaire leurs offres.

D'après ces résultats obtenus, on peut dire que les femmes travailleuses au sein de l'établissement sanitaire ne sont pas satisfaites de leurs conditions du travailleurs, c'est-à-dire les conditions du travail influence sur la satisfaction.

Donc notre hypothèse est confirmée.

**Conclusion :**

Le travail occupe une place essentielle dans l'organisation de la société et dans la vie des êtres humains. Il est une source d'insertion sociale, du développement personnel, de reconnaissance, de construction identitaire et aussi un facteur d'émancipation et d'autonomie.

Plusieurs facteurs sont intervenus pour donner un espace aux femmes dans le monde du travail, avec l'avènement de la révolution industrielle.

Les aspirations des femmes ont changé. L'avenir d'une jeune fille ne se résume plus uniquement à deux univers : un mari et des enfants, il est désormais plus facile pour une femme de poursuivre des études d'entreprendre une formation professionnelle.

Dans l'exercice d'une activité professionnelle donnée, les conditions du travail sont un ensemble de paramètres qui influent sur la satisfaction trouvée quotidiennement à cette activité.

Les femmes travailleuses sont exposées aux mauvaises conditions du travail tel que les contraintes physiques et mentales.

D'après notre étude sur le terrain au sein de l'établissement sanitaire, on constate que les femmes travailleuses souffrent des mauvaises conditions du travail et cet établissement n'arrive pas à faire satisfaire ces travailleuses car il ne répond pas à leurs besoins nécessaires.

Alors, les conditions du travail des femmes doivent s'améliorer pour qu'elles arrivent au niveau de faire satisfaire et répondre aux besoins des femmes travailleuses, en instituant la liberté et l'égalité des sexes, la suppression des comportements discriminatoires et la recherche du droit de la femme, et l'égalité dans la vie professionnelle.

## *La liste bibliographique*

## Liste bibliographique

### Liste des ouvrages :

- 1- ANNICK COHER. **Toute la fonction ressource humaine**, édition Dunod, Paris, 2006.
- 2- CLAUDE LOUCHE. **Introduction à la psychologie du travail et des organisations**, édition Armond colin, Paris, 2007.
- 3- CLAUDE LEVY LOBOYER. **La motivation dans l'entreprise (modèle et stratégies)**, édition d'Organisation, Paris, 2001.
- 4- DALLON SIMON et autre. **Psychologie de travail et comportement organisationnel**, édition Economica, Paris, 1994.
- 5- HENERI SAVALL. **Enrichir le travail humain**, édition Economica, Paris, 1989.
- 6- JEAN PIERRE CITEAU. **Gestion des ressources humaines**, 2<sup>ème</sup> édition, Ed Armand colin, Paris, 1997.
- 7- JEAN-MARIE PERETTI. **Gestion des ressources humaines**, édition Vuibert, Paris, 2007.
- 8- JEAN-MARIE PERETTI. **Ressources humaines**, 9<sup>ème</sup> édition, Ed Vuibert, Paris, 2004.
- 9- LEATITIA LENTILLIEUX. **L'essentiel de la gestion des ressources humaines**, 5<sup>ème</sup> édition, Ed Galion, Paris, 2011.
- 10- MARIE NOEL et autre. **Les conditions de travail**, édition d'Organisation, Paris, 1982.
- 11- MICHEL GOLLAC, SERGE VOLKOFF. **Les conditions de travail**, édition la découverte, Paris, 2000.
- 12- PATRICE ROUCÉL. **Rémunération, motivation et satisfaction au travail**, édition Economica, Paris, 1996.
- 13- PIERRE CATALINA, MARIE CLAIRE RORE-MARIOTTI. **Médecine et risque au travail**, édition Masson, Paris, 2002.
- 14- SOPHIE BOUTILLIER et BRIGITTE LESTRADE. **Le travail des femmes, axes d'émancipation**, édition l'Harmattan, Paris, 2004.



**Liste des ouvrages méthodologiques :**

15- ALIN-CH.MARTINET et autre. **Lexique de gestion**, 5<sup>ème</sup> édition, Ed Dalloz, Paris, 2002.

16- MOURICE ANGERS. **Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines**, édition Casbah, Alger, 1997.

17- OMAR AKTOUF. **Méthodologie des sciences sociales et approches qualitatives des organisations**, édition Macintosh, Montréal, 1987.

**Liste des dictionnaires :**

18- HENERI MACH DE BOISLANDELLE. **Dictionnaire de gestion, vocabulaire, concepts et outils**, édition Economica, Paris, 1998.

**Sites d'internet :**

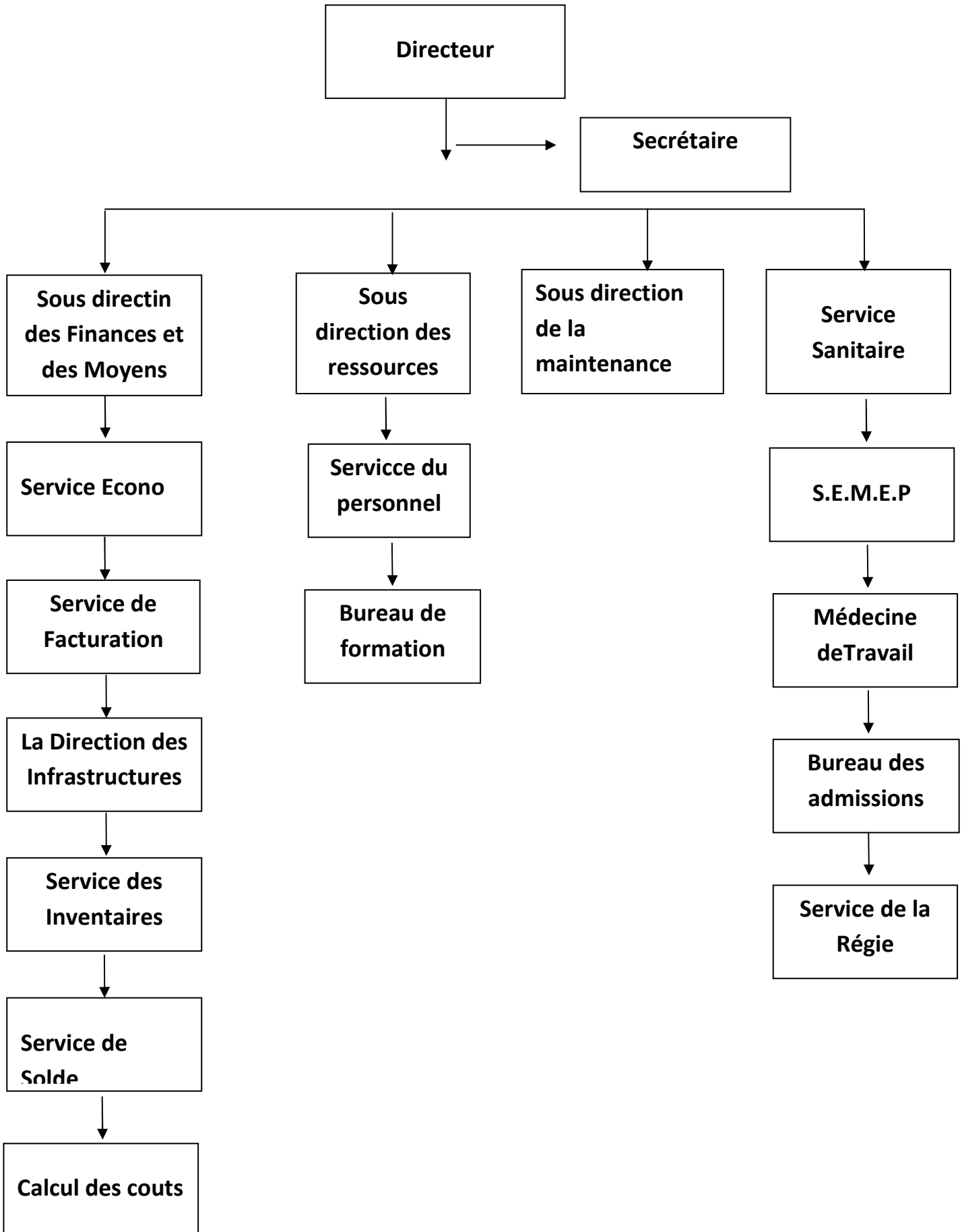
- [Http:/ www.Refinance.Bee/scripts/index](http://www.Refinance.Bee/scripts/index).

- [WWW. Wikipedia. Org/wiki/C.T](http://WWW.Wikipedia.Org/wiki/C.T).

- Travail des femmes. Microsoft Encarta 2009. Microsoft Corporation, 2008.

# *Annexes*

L'Organigramme de L'E.P.S.P Sidi Aich



## *Annexe N° 02*

### **Questionnaire**

Dans le cadre de la réalisation d'un travail de recherche, en vue d'obtention d'un diplôme de master en sociologie du travail et des ressources humaines.

Nous vous prions de remplir fidèlement ce questionnaire sous le thème « l'impact des conditions du travail sur la satisfaction des femmes » au sein de « l'établissement sanitaire ».

Nous tenons à vous garantir que les informations requises seront confidentielles.

Nous vous remercions d'avance pour vos collaborations.

Réalisé par :

AZIRI FETTA

Encadré par :

M<sup>r</sup> MATI

Année universitaire : 2012 / 2013

**A) données personnelles :**

1. Age :.....

2. Etat matrimoniale :

Célibataire  Mariée  Divorcée  Veuve

3. Niveau d'instruction :

Moyen  secondaire  universitaire

4. Lieu de résidence :

2km  3 à 5km  6 à 8km  8 à 10km  plus de 10km

5. Situation socioprofessionnelle :

Administrative  médical  paramédical

**B) Les conditions du travail :**

6. êtes- vous dotés de moyens de protection individuelle des produits toxiques pendant le travail ?

Oui  Non

Comment ?.....

7. Ya-t-il des risques dans l'exercice de votre profession ?

Oui  Non

Si oui, qu'elles sont ?

- Risques de poursuite judiciaire

- Risques de sanction disciplinaire

- Risques d'accident du travail

8. Ya-t-il avec compensation financière pour ces risques (primes de risque) ?

Oui  Non

Si oui, lesquelles ?.....

Si oui, vous les trouvez

Juste  Suffisantes  Insuffisantes

**9.** êtes vous en contacte avec le public ?

Oui  Non

Si oui, avec qui ?

Les malades  Les parents des malades  Les visiteurs

Autre

Précisez.....

**10.** Le travail de nuit est- il

Un choix  Imposé

Expliquez les raisons.....

.....

**11.** Pour vous les conditions du travail de nuit sont-ils

Similaire  différentes de celle de la journée

Pourquoi ?.....

**12.** Comment jugez- vous vos relations avec les collègues ?

Bonnes  mauvaises

**13.** Selon vous les questions liées à la santé du travail sont :

Très bien traitées  Bien traitées  Totalement négligées

**14.** Quelles sont les conséquences issues de condition du travail sur votre santé selon la priorité ?

Stresse  Fatigue  Autre

Précisez.....

15. Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions verbales ?

Toujours  Souvent  Parfois  Jamais

16. Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions physiques ?

Toujours  Souvent  Parfois  Jamais

17. Comment trouvez- vous les horaires du travail ?

Adaptées et bonnes  Quelque dépassement d'horaire  Pénibles (difficiles)

### C) La satisfaction au travail :

18. Etes-vous satisfaites de vos conditions du travail ?

Oui  Non

Si oui, sur quel critère ?

Salaire  Promotion  Statut social

Si non, s'agit-il ?

Des contraintes  La dévalorisation

19. Est-ce que vous sentez à la domination des hommes au travail ?

Oui  Non

20. La domination des hommes apparait dans

La nature des tâches  Leur discute  Leur comportements

Autre

Précisez.....

**21.** Dans quel critère trouvez- vous l'inégalité dans votre travail ?

Les conditions du travail       Le salaire       Discrimination (distinction)

**22.** Comment trouvez- vous l'application de règlement intérieur ?

Sévère       Normal       Tolérant (accepte les opinions)

**23.** Comment répond l'administration à vos réclamations et vos demandes ?

Positivement       Moyennement       Négativement

**24.** En général, où prenez-vous votre repas durant la journée du travail ?

A domicile       Restaurant de l'établissement       Restaurant extérieur

**25.** Pour vous ya-il une relation entre les conditions du travail et la satisfaction ?

Oui       Non

Expliquez.....

**26.** A nos jours, trouvez-vous une amélioration dans le travail ?

Oui       Non

Si oui, laquelle.....

.....

Si non, pourquoi ?.....

.....

**27.** En cas que vous trouvez des conditions de vie meilleure, pensez- vous de quitter votre travail ?

.....

.....