

**Mémoire en vue de l'obtention d'un Master Académique dans la spécialité
« MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES »**

**LE ROLE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DANS LA
FIDELISATION DES EMPLOYES
CAS : SLB ALGERIE**

Élaboré par:

HAMADA Mohamed Tahar

Encadré Par :

Dr. LARRAS Chafika

Soutenue devant le jury composé de :

MELLOUD Lyazid	MAB	Président
LARRAS Chafika	MCB	Encadrant
CHEDRI Maamer Sara	MCB	Examinatrice

RÉSUMÉ

La fidélisation des employés est devenue une préoccupation essentielle pour les organisations qui cherchent à maintenir un avantage concurrentiel. L'objectif de notre étude est de découvrir le rôle de la qualité de vie au travail dans la fidélisation des employés. Pour ce faire, nous avons choisi une approche qualitative fondée sur l'entretien semi-directive à l'aide de l'observation directe, au niveau de SLB Algérie.

Les résultats montrent que la qualité de vie au travail a un rôle important dans la fidélisation des employés par le biais des déterminants tels que l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle, La rémunération, La santé mentale et physique et aussi le développement de carrière au sein de l'entreprise SLB Algérie.

Mots-clés : qualité de vie au travail- Fidélisation des employés - équilibre vie personnel/ travail – la santé mentale et physique – la Rémunération – La rétention des employés.

ABSTRACT

Employee retention has become a critical concern for organizations seeking to maintain a competitive edge. The objective of our study is to discover the role of quality of work life in employee retention. To do so, we chose a qualitative approach based on semi-directive interviews and using direct observation at SLB Algeria.

The results show that the quality of work life has an important role in the retention of employees through determinants such as the balance between personal and professional life, remuneration, mental and physical health and career development within the company SLB Algeria.

Keywords: Quality of work life - Employee retention - Work/life balance - Mental and physical health - Compensation

ملخص

أصبح الاحتفاظ بالموظفين مصدر قلق بالغ للمنظمات التي تتطلع إلى الحفاظ على ميزة تنافسية. الهدف من دراستنا هو اكتشاف دور جودة الحياة في العمل على ولاء الموظف. للقيام بذلك ، اخترنا منهجًا نوعيًا يعتمد على مقابلة نصف موجهة و أيضا باستخدام الملاحظة المباشرة ، على مستوى شركة أس.أل.بي الجزائر.

تظهر النتائج أن جودة الحياة العملية لها دور مهم في الاحتفاظ بالموظفين من خلال محددات مثل التوازن بين العمل والحياة ، والتعويضات ، والصحة العقلية والبدنية ، وكذلك التطوير الوظيفي داخل شركة أس.أل.بي الجزائر.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة في العمل - الاحتفاظ بالموظفين - التوازن بين العمل والحياة الشخصية - الصحة العقلية والبدنية - التعويضات

REMERCIEMENTS

Avant tout Je remercie tout d'abord Dieu tout puissant de m'avoir donné le courage, la force et la patience d'achever ce modeste travail et son aide toute au long de mon parcours.

Je voudrais d'abord témoigner toute ma reconnaissance et mes remerciements à ma chère encadrante Mme **LARRAS Chafika** pour ces efforts tout au long de ce parcours ainsi que sa disponibilité, et l'intérêt porté à mon travail de recherche.

Je tiens à remercier vivement mon équipe au sein de l'entreprise **Mme Hamlaoui Imane, Mme Mervat Zin Eddine, Mr Mohamed Kelkouli, Mme Asma Chekroune** et toute l'équipe RH de l'entreprise SLB Nord D'Afrique et Algérie pour leur soutien et aide ainsi que leur confiance accordée.

Mes sincères remerciements s'adressent également à tous les professeurs de la spécialité MRH qui ont contribué à ma formation Master MRH à l'ENSM.

Un grand merci à ma famille, à mon père disparu trop tôt. À ma mère, mon frère et ma sœur qui m'ont affectueusement et patiemment soutenu tout au long de ma formation, je vous remercie.

Enfin, je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué de loin ou de près à l'élaboration du présent mémoire.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : La démarche de la mise en place d'une QVT	26
Tableau 2 : La Définition entre les Différents concepts de Fidélisation, Loyauté et Engagement des Employés	32
Tableau 3 : Profil des interviewés	35
Tableau 4 : La structure du guide d'entretien semi-directive	36
Tableau 5 : Différence entre le traitement sémantique et statistique	39
Tableau 6 : Grille D'observation Directe	42
Tableau 12 : Fiche Technique de SLB Algérie	46
Tableau 13 : Structures de SLB présente en Algérie	46
Tableau 14 : Les informations personnelles des interviewés	53

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : La Relation entre les différents concepts liés à la fidélisation	33
--	----

LISTE DES ABREVIATIONS, SIGLES, ET ACRONYMES

DRH : Direction Des Ressources Humaines.

ENSM : Ecole Nationale Supérieure De Management.

QVT : Qualité De Vie Au Travail.

RH : Ressources Humaines.

NAF : North Africa

PPE: Personal protective Equipment

HSE : Health, Safety and Environment

RPS : Risques Psycho-sociaux

ANACT : L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail

SOMMAIRE

RÉSUMÉ.....	I
REMERCIEMENTS.....	II
LISTE DES TABLEAUX	III
LISTE DES FIGURES	IV
LISTE DES ABREVIATION, SIGLES ET ACRONYMES.....	V
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 01 : CADRE THÉORIQUE.....	6
SECTION 01 : Revue de Littérature et Définition du concept.....	7
1. Revue de Littérature.....	8
1.1. Le Concept Qualité de Vie au Travail.....	8
1.2. Les théories de la Qualité de vie au Travail.....	9
1.2.1. Théorie de Walton	9
1.2.2. Théorie de Hackman et Oldham	10
1.2.3. Théorie de Karasek	10
1.2.4. Théorie de Nadler et Lawler.....	11
1.3. La Fidélisation des Employés	11
1.4. Les Théories de Fidélisation des Employés	12
1.4.1. Théorie des Deux Dimensions de Frederick Herzberg.....	12
1.4.2. Théorie de L'équité de John Stacey Adams	12
1.4.3. Théorie de Contrat Psychologique de March et Simon	13
1.4.4. Théorie de Price et Mueller	13
1.5. Les Dimensions de Fidélisation des Employés.....	13
1.5.1. Les opportunités de développement.....	14
1.5.2. La Rémunération	14
1.5.3. L'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle.....	14

1.5.4. Le style de Management/ Leadership.....	14
1.5.5. L'environnement de travail	14
1.5.6. Le Soutien Sociale.....	15
1.5.7. L'autonomie	15
1.5.8. La Formation.....	15
1.6. La Définition du concept de la loyauté des employés.....	15
1.7. Les études antérieures.....	16
1.7.1. La relation entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel des employés	16
1.7.2 L'impact de la qualité de vie dans l'entreprise sur l'engagement au travail des employés	16
1.7.3. La relation entre la qualité de vie au travail et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, médiation du rôle de stresse de travail, satisfaction de travail et l'engagement de travail.....	17
1.7.4. Le rôle de la qualité de vie au travail dans l'engagement organisationnelle dans les banques islamiques	17
1.7.5. La qualité de vie au travail et l'intention de rotation entre des infirmières malaysiennes : le rôle de médiation de l'engagement organisationnelle	17
1.7.6. Etude sur la qualité de vie des employés dans le royaume de l'Arabie saoudite.	18
1.7.7. Contribution à l'évaluation de la qualité de vie au travail	18
1.7.8. La qualité de vie au travail et la performance organisationnelle : le sentiment des employés de contribuer ou pas à la productivité de l'organisation	18
1.7.9. Le rôle médiateur de l'engagement des employés dans la relation entre la qualité de vie au travail et l'intention de rester	19
2. Cadre Conceptuel.....	21
2.1. La qualité de vie au travail QVT.....	21
2.1.1. L'évolution historique du concept de la QVT	21
2.1.2 La Définition du concept la QVT.....	23
2.1.3 Les Dimensions de la QVT étudié	24
2.1.4. La mise en place d'une démarche QVT	26

2.1.5. L'importance d'une démarche QVT au sein de l'entreprise	27
2.2. La Fidélisation des employés	28
2.2.1. Définition du concept de la fidélisation des employés.....	28
2.2.2. Objectives de la fidélisation des employés	28
2.2.3. La relation entre la fidélisation et différents concepts	30
2.2.4. Les Indicateurs de Loyauté des Employés.....	31
2.2.5. Distinguer entre le concept de la Fidélité et d'autres concepts.....	31
SECTION 2 : Cadre méthodologique.....	33
1. Epistémologique et méthodologie de recherche.....	33
1.1 Posture Epistémologique.....	33
1.1 L'approche méthodologique.....	34
2. Méthode et Instruments de mesure.....	34
2.1 La Documentation	34
2.2 L'entretien semi-directif.....	34
2.2.1 Sélection des interviewés	35
2.2.2. Structure de l'entretien.....	36
2.2.3. Analyse du contenu.....	39
2.3 L'observation directe.....	41
CHAPITRE 02: CADRE EMPIRIQUE.....	43
SECTION 01 : Contexte Organisationnel.....	44
1. SLB Algérie.....	45
1.1. Présentation de SLB Algeria.....	45
1.2. Histoire de SLB en Algérie.....	46
1.3. Les Activités de SLB en Algérie.....	47
1.4. Les programmes d'amélioration de la QVT au sein de SLB Algérie	48

SECTION 02 : La présentation et la discussion des résultats	52
1. Présentation et discussion des résultats de l’entretien semi-directif.....	52
1.1. Les Informations Personnelles des Interviewés	53
1.2. La Perception de la qualité de vie au travail.....	53
1.3. L’équilibre entre la vie personnelle et professionnelle.....	55
1.4. La Rémunération.....	56
1.5. La Santé Mentale et Physique.....	57
1.6. Le développement de Carrière	59
1.7. La Loyauté des Employés	60
2. Présentation et résultats de l’observation directe.....	61
2.1. L’environnement de travail	62
2.2. La Dimension HSE.....	62
2.3. Les équipements de Travail	62
2.4. Attitude et comportement des travailleurs	63
2.5. La relation entre les employés et les superviseurs.....	63
CONCLUSION	86
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	89
ANNEXES.....	99

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le monde actuel est en constante évolution avec des changements majeurs en matière de technologie, de développement, de pratiques organisationnelles, de structures de marché et de politiques gouvernementales. Cette évolution crée une concurrence accrue dans tous les secteurs de production, obligeant les entreprises à rivaliser avec des concurrents de plus en plus nombreux dans leur secteur (**EIRehail et al, 2019**), notamment en matière de rétention et de fidélisation des talents précieux de l'entreprise.

Les ressources humaines sont considérées comme le pilier stratégique le plus important de toute organisation en raison de leur impact sur la performance et la réussite de l'entreprise. Les employés fidèles et engagés jouent un rôle clé dans l'amélioration de la position de l'organisation dans la société et contribuent à son développement durable grâce à leur engagement envers les valeurs, les principes et les croyances de l'organisation. (**M.Mohiuddin et al, 2019**)

Les managers des ressources humaines sont conscients que la fidélisation des employés est essentielle pour assurer la réussite de leur organisation. Pour y parvenir, ils reconnaissent l'importance de fournir aux employés un environnement de travail agréable pour les rendre heureux et motivés. Il s'agit surtout de mettre en place une qualité de vie au travail sont mises en place pour améliorer le climat et la culture de travail, augmenter la satisfaction des employés et offrir des dimensions de motivation tels que des opportunités de développement de carrière et une rémunération compétitive. (**Nanjundeswaraswamy et al, 2022**)

La qualité de vie au travail est un concept qui a acquis une importance significative tant dans la communauté académique que chez les professionnels. De nombreuses études ont montré une corrélation entre la qualité de vie au travail et les résultats organisationnels tels que la fidélisation des employés, la confiance et l'atmosphère sociale de l'entreprise. En somme, Ce qui veut dire la QVT vise à créer un milieu de travail stimulant pour les employés. (**Jnaneswar, 2019**).

La qualité de vie au travail est l'un des sujets récents dans le monde du management, elle est devenue une source d'intérêt pour les dirigeants d'entreprises, car elle vise à créer un

environnement de travail propice et stimulant, permettant aux employés d'améliorer leurs performances et d'obtenir un sentiment de fidélisation des employés.

Notre étude a pour but de découvrir le rôle des quatre dimensions de la qualité de vie au travail qui sont : équilibre entre la vie professionnelle et vie personnelle, une bonne rémunération, la santé physique et mentale et les possibilités de développement de carrière dans la fidélisation des employés dans un réel contexte organisationnel celui de l'entreprise SLB Algérie.

SLB anciennement « Schlumberger », est le pionnier et leader du marché mondial et marché national dans les prestations des différents services pétroliers et gazier dans le domaine technique et administratif, L'entreprise est présente sur le marché algérien depuis l'indépendance du pays et dans un secteur stratégique en plein croissance.

Notre choix de SLB n'était pas aléatoire mais un choix bien étudié, D'abord en étant le leader dans le domaine des prestations des services pétroliers, SLB s'est engagé à valoriser ses ressources humaines et les inclure dans sa stratégie globale, aussi l'environnement de SLB consiste une norme fiable dans le marché algérien et mondiale pour mesurer l'effet de la qualité de vie au travail sur la fidélisation dans un contexte organisationnel.

Dans cet ordre d'idées, notre recherche s'articule autour de la question principale suivante :

« Quel est le rôle de la qualité de vie au travail dans la fidélisation des employés de l'entreprise SLB Algérie ? »

De cette question principale découle les sous-questions suivantes

- Quel est la relation entre la conciliation vis à vis la vie personnelle et professionnel sur la fidélisation des employés de SLB Algérie ?
- Quel est l'apport de la dimension de la rémunération dans la fidélisation des employés de SLB Algérie ?
- Comment la dimension de la santé physique et mentale affecte la fidélisation des employés de SLB Algérie ?
- Es ce que les possibilités de développement de carrière ont un rôle à jouer dans la fidélisation des employés de SLB Algérie ?

L'intérêt de la recherche

○ Intérêts théoriques de l'étude

L'intérêt principale de notre étude de découvrir le rôle de la qualité de vie au travail dans la fidélisation des employés au sein de SLB Algérie, de cet intérêt principal se découlent les intérêts théoriques suivants :

- Connaître la notion de la qualité de vie au travail et découvrir ses différents composants ainsi que son importance au sein de l'entreprise.
- L'ajout d'une valeur ajoutée à certaines études traitant du sujet de la qualité de vie au travail
- Connaître le rôle de quatre composants de la qualité de vie au travail qui sont l'équilibre entre la vie professionnelle, La rémunération, La santé physique et mentale et aussi le développement de carrière et leurs rôles dans la fidélisation des employés.

○ Intérêts Managériales de l'étude :

- Donner aux managers de l'entreprise SLB Algérie un état des lieux sur la qualité de vie au travail ;
- Découvrir l'efficacité des programmes mises en place par l'entreprise dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail ;
- Sensibiliser l'ensemble des managers notamment les managers dans le secteur pétrolier et gazier sur l'importance de la mise en place d'une bonne qualité de vie au travail dans l'entreprise;
- Exploiter les résultats de l'étude en contribuant à l'amélioration de la qualité de vie du travail au sein de l'entreprise SLB ;
- Propositions de recommandations et idées à appliquer pour l'amélioration de la fidélisation des employés ;

Étant donné que notre étude découvre le rôle de la qualité de vie au travail à travers quatre déterminant de la qualité de vie au travail que l'entreprise prend le plus soin de les améliorer en se basent sur l'étude de la théorie de la qualité de vie au travail de Richard Walton et qui

sont L'équilibre entre la vie personnelle et professionnel, La rémunération, La santé mentale et physique et le développement de carrière dans la fidélisation des employés. Notre étude s'inscrit dans une approche empirico-inductive et l'approche adoptée est une approche qualitative basée sur le l'entretien semi-directive et l'observation directe auprès de différentes employées de SLB Algérie afin d'explorer avec précision le sujet de notre recherche au sein de l'organisation.

Pertinence de la recherche

Le choix de notre thème est pertinent sur le plan managérial, mais également théorique :

- **Pertinence théorique**

Cette étude a été décidée après un long travail de réflexion et de recherche, ainsi l'exploration menée, a noté que très peu de recherches se sont focalisées sur le rôle de la qualité de vie au travail dans la fidélisation des employés en Algérie et surtout dans le secteur des services pétroliers et gazières.

- **Pertinence managériale**

En tenant compte de la situation de l'entreprise d'étude et son secteur, Notre sujet de recherche a fortement été encouragée par l'organisme d'accueil, qui cherche à identifier tout problème pouvant influencer négativement La qualité de vie au travail de ses employés.

Structure de mémoire

Le plan de notre travail est organisé en trois chapitres. Le premier chapitre aborde le cadre théorique en deux sections distinctes sections : la première section est consacrée à la revue de la littérature, tandis que la deuxième section traite du cadre conceptuel. Le deuxième chapitre est centré sur le cadre méthodologique, où nous présentons les méthodes utilisées dans notre recherche. Enfin, le troisième et dernier chapitre est consacré aux résultats et discussions ou nous allons exposer, à la suite de notre enquête, les résultats récoltés et l'analyse de ceux-ci sur la fidélisation des salariés.

CHAPITRE 01 : CADRE THEORIQUE

Dans ce chapitre, nous examinerons les différentes facettes de notre recherche en étudiant les recherches et les théories existantes sur le sujet de la qualité de vie au travail, en abordant les déterminants de la qualité de travail que nous avons sélectionnés, ainsi que la fidélisation des employés et les théories qui y sont associées.

Nous avons divisé ce chapitre en deux parties. La première partie est consacrée à la revue de littérature. Nous commencerons par discuter du concept de qualité de vie au travail et de la fidélisation, ainsi que des théories essentielles qui les sous-tendent. Ensuite, nous présenterons les recherches récentes qui ont un lien étroit avec notre sujet d'étude.

La deuxième partie se concentre sur le cadre conceptuel. Nous explorerons plus en détail notre sujet d'étude, en commençant par retracer l'évolution historique du concept de qualité de vie au travail et en en donnant une définition précise. Nous présenterons ensuite les dimensions de la qualité de vie au travail étudiées dans notre recherche, en nous appuyant sur la théorie de Richard Walton. Nous aborderons également la mise en place d'une démarche de qualité de vie au travail au sein de l'entreprise et son importance. Ensuite, nous nous pencherons sur le concept de fidélisation des employés, en définissant ce concept et en exposant ses objectifs ainsi que les indicateurs de fidélité. Enfin, nous ferons la distinction entre le concept de fidélisation et d'autres concepts similaires.

Dans la deuxième partie de cette section, nous aborderons la méthodologie de notre recherche. Nous présenterons notre position épistémologique et notre approche méthodologique, puis nous expliquerons en détail les outils que nous avons utilisés pour mesurer nos variables et leur pertinence dans la collecte de données pour notre recherche. Nous détaillerons également la structure de chaque outil utilisé et la méthode d'analyse des données recueillies.

Ainsi, ce chapitre sera une exploration approfondie des différentes dimensions de notre recherche, en fournissant un aperçu de la littérature existante, en présentant un cadre conceptuel solide et en expliquant la méthodologie adoptée pour notre étude.

SECTION 01 : Revue de Littérature et Cadre Conceptuel

1. Revue de Littérature

La qualité de vie au travail est un concept qui a pris de l'importance dans le domaine des ressources humaines ces dernières années. Elle est définie comme la perception qu'un employé a de sa place dans l'entreprise, de ses conditions de travail et de l'environnement dans lequel il évolue.

Ainsi, l'amélioration de la QVT est souvent considérée comme un moyen d'augmenter la satisfaction, l'engagement, la motivation et la productivité des employés. Cependant, il est également important de souligner que la QVT peut jouer un rôle crucial dans la rétention des employés. En effet, les organisations qui cherchent à maintenir leur compétitivité sur le marché doivent non seulement recruter des talents de qualité, mais également veiller à les retenir dans l'entreprise. **(T.K Mily Velayudhan and M.D Yameni, 2017)**

La rétention des employés est ainsi un enjeu stratégique pour les entreprises de tous les secteurs d'activité. Les coûts liés au recrutement et à la formation des nouveaux employés sont élevés, sans compter les pertes en termes de productivité et de qualité qui peuvent survenir lorsqu'un employé clé quitte l'entreprise. C'est pourquoi les organisations cherchent à comprendre les dimensions qui peuvent influencer la rétention des employés, et comment ils peuvent être optimisés pour favoriser la fidélisation des talents. **(Yanga Elias Lagu, 2019).**

En effet, une qualité de vie au travail (QVT) élevée peut contribuer à la fidélisation des employés en leur offrant un environnement de travail favorable et en répondant à leurs besoins et attentes, comme l'ont démontré plusieurs recherches. Dans cette revue de littérature, nous examinerons les différentes théories et recherches qui ont été menées sur l'impact de la QVT dans la fidélisation des employés.

1.1. Le Concept de la Qualité de vie au Travail

La qualité de vie au travail englobe les mesures qui visent à améliorer les conditions de travail pour les employés tout en garantissant la performance globale de l'entreprise. Cela peut être défini comme un sentiment de bien-être collectif qui inclut des éléments tels que la culture d'entreprise, l'atmosphère de travail, les conditions de travail, le degré d'implication, l'autonomie et la responsabilité, l'égalité, le droit à l'erreur, la reconnaissance et la valorisation du travail accompli (**Gacem Karim et Al, 2020**), ainsi qu'une rémunération équitable.

1.2. Les Théories de la qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail et depuis son élaboration n'a cessé d'être un sujet d'études grâce à son importance dans l'organisation, ce qui a permis d'avoir plusieurs modèles théoriques concernant le phénomène, Ainsi Les modèles de la qualité de vie au travail sont considéré comme des outils permettant de comprendre et d'analyser les différentes dimensions qui contribuent à la satisfaction, au bien-être et à la productivité des travailleurs au sein d'une organisation. Ils prennent en compte des éléments tels que l'environnement de travail, Ces modèles visent à aider les entreprises à améliorer la qualité de vie de leurs employés en identifiant les problèmes et les obstacles potentiels, en proposant des solutions concrètes et en mettant en place des programmes et des politiques de gestion du personnel qui favorisent un environnement de travail sain et épanouissant pour tous.

Dans cette logique on peut présenter une panoplie des modèles essentielles de la QVT pour mieux comprendre le sujet notre étude :

1.2.1. Théorie de Walton (1970) :

Le modèle Walton est un modèle élaboré par Richard Walton, Un professeur de Harvard Business School dans l'année 1970, Ce modèle sert à évaluer les dimensions de la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise (**Harvard Business School, « Harvard Business Professor Emeritus Richard Walton Dies at the age of 90 », Press Realese, 27 Octobre 2021**)

Il est composé de huit dimensions qui sont illustré dans la figure suivante :

- **Les conditions de travail** : Cela inclut les aspects physiques tels que la sécurité, l'éclairage, la température et le bruit, ainsi que les aspects sociaux

tels que la communication, les relations de travail et la culture organisationnelle.

- **La rémunération** : Le salaire et les avantages sociaux sont importants pour les employés car ils influencent leur motivation et leur satisfaction au travail.
- **Les opportunités de carrière** : Les employés ont besoin d'opportunités de développement professionnel pour progresser dans leur carrière et se sentir valorisés.
- **Le développement personnel** : Les employés doivent être en mesure de développer leurs compétences et leurs connaissances pour se sentir compétents et utiles.
- **Le sens du travail** : Les employés ont besoin de savoir que leur travail est significatif et contribue à un objectif plus important.
- **L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée** : Les employés doivent être en mesure de gérer leur temps et de concilier leur travail et leur vie privée pour éviter le stress et le burnout.
- **La reconnaissance** : Les employés ont besoin de se sentir reconnus pour leurs réalisations et leurs contributions à l'organisation.
- **L'autonomie** : Les employés ont besoin d'un certain degré d'autonomie et de contrôle sur leur travail pour se sentir responsables et motivés. (Sabonete et al, 2021)

1.2.2. La Théorie de Hackman et Oldham (1976) :

Hackman et Oldham en 1976 ont attiré l'attention sur ce qu'ils ont décrit comme des besoins de croissance psychologique, pertinents pour l'examen de la qualité de la vie professionnelle. Psychologiques comme étant pertinents pour l'examen de la qualité de la vie professionnelle. (Fatemah Fettahi, 2014)

Plusieurs de ces besoins ont été Plusieurs de ces besoins ont été identifiés :

- **Variété des compétences** : Effectuer des tâches différentes qui requièrent des compétences différentes. Cela diffère de l'élargissement de l'emploi, l'élargissement de l'emploi qui peut demander à l'employé d'effectuer plus de

tâches, mais qui requièrent le même ensemble de compétences. Même ensemble de compétences.

- **Identité de la tâche** : Créer ou exécuter un travail complet. Cela donne un sentiment d'achèvement et de responsabilité pour le produit. D'achèvement et de responsabilité pour le produit.
- **Importance de la tâche** : Il s'agit de l'impact que le travail a sur d'autres personnes, tel que l'employé le perçoit.
- **Autonomie** : Elle permet aux employés d'exercer un pouvoir discrétionnaire et de contrôler les décisions liées à leur travail.
- **Retour d'information** : Il s'agit d'informations qui indiquent aux travailleurs dans quelle mesure ils sont performants. Elles peuvent provenir directement du travail (**Fatemah Fettahi, 2014**)

1.2.3. La Théorie de Karasek (1979) :

Le modèle Job Demands-Control (JDC), introduit par Robert Karasek en 1979 et élargi par la suite pour inclure le soutien social, est l'un des modèles dominants et largement étudiés sur le lien entre les caractéristiques de l'emploi et le bien-être des employés. Le modèle JDC original identifie les exigences et le contrôle du travail comme les deux aspects centraux de l'environnement de travail qui influencent le bien-être. Les exigences professionnelles font référence aux dimensions de stress psychologique présents dans l'environnement de travail et ont été principalement traduites en termes de charge de travail, de pression temporelle et de conflit de rôles. (**Uzma Javed, 2021**).

1.2.4. La Théorie de Nadler and Lawler (1983):

a mis en évidence quatre indicateurs de QVT : "Participation", "Confiance", "Renforcement" et "Réceptivité", La participation est le processus par lequel les travailleurs sont impliqués dans la prise de décision. À la prise de décision. La confiance nécessite une conception minutieuse des emplois, des systèmes, des réglementations et des structures afin d'offrir aux travailleurs l'autonomie dont ils ont besoin au travail. Aux travailleurs l'autonomie dont ils ont besoin au travail. Le renforcement nécessite la création d'un système de récompense qui soit équitable et

lié aux performances professionnelles. La réactivité implique la création d'un lieu de travail agréable qui satisfait pleinement les besoins individuels. Satisfaire les besoins individuels. (Saleh Ali Alqarni, 2016).

1.3. La Fidélisation des employés:

La fidélisation des employés est définie selon Unzilla Khan comme les techniques mises en place par l'entreprise pour maintenir ses employés en son sein, en les encourageant à rester fidèles et engagés envers elle. En d'autres termes, il s'agit de la capacité d'une entreprise à conserver son capital humain en créant un environnement de travail positif et en favorisant la loyauté de ses employés (Unzilla Khan, 2020). Ce concept a été élaboré pour la première fois par le professeur John Ladd de l'Université de Brown en 1967 et a été étudié par des chercheurs et des universitaires sous différentes perspectives et défini de diverses manières (Zanabazar et Jigjiddorj, 2021).

La démarche de la fidélisation des employés va engendrer la fidélité des employés envers leurs organisations peut se manifester par l'attitude, le comportement et la psychologie d'un individu, Elle peut se manifester aussi par les efforts déployés par les employés pour atteindre les objectifs de l'organisation et améliorer la productivité, l'efficacité et la présentation de services de qualité, productivité, l'efficacité et la présentation d'un service de qualité aux clients. (Zanabazar et Jigjiddorj, 2021).

La fidélité des employés peut aussi se définir par ses caractéristiques qui sont la confiance, l'identification, l'engagement, la participation et l'attachement (S.Jansson, F.Wiklund, 2019), Grace aux recherches en matière de fidélisation des employés plusieurs entreprises ont conscience de l'importance de la fidélisation des salariées car Selon (Yanga Elias Lagu,2019) la rétention des employés aide l'entreprise à réduire les coûts en termes de recrutement, de formation du nouveau personnel et de perte de mémoire institutionnelle en raison du départ d'employés expérimentés et compétents dans le cadre de l'implémentation du procès de « Knowledge Management ».

1.4. Les Théories de Fidélisation :

1.4.1. Théorie des Deux Dimensions (1959) :

Frederick Herzberg a théorisé que la satisfaction des employés dépend de deux séries de questions : "les questions d'hygiène et les dimensions de motivation. Selon lui, une fois les questions d'hygiène réglées, les dimensions de motivation créent la satisfaction des employés. Les questions d'hygiène, selon Herzberg, ne peuvent pas motiver pas les employés mais peuvent minimiser l'insatisfaction, s'ils sont traités correctement. En d'autres termes, ils ne peuvent être source d'insatisfaction que s'ils sont absents ou mal gérés. Les sujets liés à l'hygiène comprennent les politiques de l'entreprise, la supervision, le salaire, les relations interpersonnelles et les conditions de travail.

Il s'agit de questions liées à l'environnement de l'employé. Les motivateurs, quant à eux, créent de la satisfaction en répondant aux besoins des individus, créent de la satisfaction en répondant aux besoins de sens et de développement personnel des individus. Il s'agit de questions liées à l'environnement de l'employé. Il s'agit de questions telles que l'accomplissement, la reconnaissance, le travail lui-même, la responsabilité et l'avancement. Selon Herzberg, une fois que les aspects hygiéniques sont pris en compte, les motivateurs favoriseront la satisfaction au travail et encourageront la production. **(Subaashni Suppramaniam et Al, 2010).**

1.4.2. Théorie de l'équité (1963) :

John Stacey Adams La théorie de l'équité est une théorie de la psychologie sociale qui se concentre sur la façon dont les individus perçoivent et évaluent l'équité dans les relations interpersonnelles. Cette théorie suggère que les individus cherchent à maximiser leur propre bien-être, mais qu'ils sont également sensibles à la façon dont les autres sont traités.

Selon la théorie de l'équité, les individus comparent constamment leurs contributions et leurs récompenses avec celles des autres dans des situations de relations interpersonnelles. Si une personne perçoit qu'elle reçoit moins que ce qu'elle mérite en fonction de ses contributions, elle peut ressentir de l'injustice et de la frustration, ce qui peut affecter son bien-être émotionnel. **(Fabien Fenouillet, 2017).**

1.4.3. Contrat Psychologique :

Le concept de contrat psychologique a été initialement développé et suivi par les idées des chercheurs March et Simon dans les années 1930 à 1950. Pendant cette période, le concept de contrat psychologique a été étudié en profondeur dans le domaine des sciences sociales. Le contrat psychologique représente une relation bilatérale entre l'employé et l'organisation, basée sur le principe de traitement équitable en échange de la contribution du travailleur et de la récompense et des incitations de l'organisation. Deux chercheurs ont développé le modèle de contribution-induction pour exprimer la contribution individuelle au travail. L'induction sert de dimension de motivation pour les employés de l'organisation : plus l'induction est importante, plus l'employé est motivé et contribue davantage. Bien que la théorie de la contribution et de l'incitation soit similaire au concept de contrat psychologique, elle reflète les devoirs d'un individu envers le travail en échange d'un salaire, tandis que le contrat psychologique inclut des aspects plus larges de la relation employé-organisation. **(Adel Mahmoud Al Samman et Al, 2022)**

1.4.4. Théorie de Price & Mueller (1986) :

A articulé un large éventail de déterminants de la rotation. S'appuyant sur sa formation en sociologie, les théories de Price ont pris en compte non seulement les causes liées au lieu de travail (par exemple, l'intégration, le salaire) et au marché du travail (opportunités d'emploi), mais aussi les dimensions liées à la communauté (responsabilité de la parenté) et à l'activité professionnelle (professionnalisme). Bien que la satisfaction au travail ou les intentions de quitter l'entreprise soient des médiateurs entre les antécédents environnementaux et la rotation. **(Peter W. Hom et Al, 2017).**

1.5. Les dimensions de la Fidélisation des employés :

Plusieurs recherches ont essayé de déterminer les dimensions qui permettent à l'organisation de fidéliser ses employés et de baisser l'intention du turnover, Selon B. Kossivi et ses Collaborateurs dans leur recherche ils ont identifié que les dimensions suivantes sont les plus pertinents dans la rétention des employés :

1.5.1. Opportunités de développement :

Selon les études mentionnées par les chercheurs, l'opportunité de développement de carrière et acquérir une expérience au sein de l'entreprise représente une dimension important pour les employés et affect leurs perceptions de l'entreprise et l'intention de rester. **(B. Kossivi et al, 2016)**

1.5.2. La rémunération

La rémunération et les avantages sont un déterminant essentiel et important pour les employés et leurs fidélités envers l'organisation, car c'est une dimension de motivation et d'appréciation des efforts de l'employé. **(B. Kossivi et al, 2016)**

1.5.3. Équilibre entre vie professionnelle et vie personnel

La possibilité d'équilibrer entre la vie personnel et professionnelle des employés est devenu dans notre ère une nécessité à améliorer par l'entreprise car selon les études mentionnées cette dimension a des répercussions sur les employés, leur santé, engagement et leurs fidélités envers l'entreprise. **(B. Kossivi et al, 2016)**

1.5.4. Le style de Management/Leadership

Diverses études ont montré que la manière dont les personnes sont gérées et le style de leadership ont une influence directe sur la capacité d'une organisation à maintenir ses effectifs. D'autres études ont affirmé que la façon dont les employés perçoivent une organisation dépend particulièrement de leur relation avec leur superviseur. **(B. Kossivi et al, 2016)**

1.5.5. L'Environnement de travail

Selon plusieurs études antérieures ont conclu que la création d'un environnement de travail favorable est cruciale pour maintenir la fidélité des employés. Ce type d'environnement peut être caractérisé par une ambiance souple et agréable où les ressources nécessaires sont suffisamment fournies. Les éléments clés contribuant à cet environnement sont la flexibilité, un espace de travail plaisant et l'accessibilité des ressources. **(B. Kossivi et al, 2016)**

1.5.6. Soutien social

Le soutien social se rapporte essentiellement au degré de satisfaction des relations avec les collègues ou les collaborateurs. Selon plusieurs recherches Les relations avec les collègues semblent être une dimension déterminant de la fidélisation et l'intention de rester à long terme avec l'organisation **(B. Kossivi et al, 2016)**.

1.5.7. L'Autonomie

L'autonomie "peut être considérée comme étant caractérisée par la capacité de choisir comment faire son travail, d'avoir de l'influence sur son travail et de la flexibilité dans les décisions relatives à la charge de travail", l'autonomie au travail est une dimension déterminant de la satisfaction au travail et donc de la fidélité les employés. **(B. Kossivi et al, 2016)**.

1.5.8. Formation et développement

La formation des employés et la possibilité du développement de leurs compétences est un dimension essentiel non seulement pour le maintien de l'employabilité des employés mais surtout c'est un déterminant de la rétention et la fidélité des employés de l'organisation. **(B. Kossivi et al, 2016)**.

1.6. La Définition du concept de la Loyauté des employés :

Selon Frempong en se basent sur des recherches antérieures, Le sentiment de loyauté est une relation forte entre l'employée et son employeur, définie comme un engagement volontaire de l'employé à agir dans le meilleur intérêt de l'employeur, même si cela implique de faire passer les intérêts personnels de côté, au-delà de ce que les obligations légales et morales exigent. **(L.M. Frempong et Al, 2018)**

1.7. Les Etudes Antérieurs :

Depuis la conception de la théorie de la qualité de vie au travail, ce terme a été toujours fortement liée la fidélisation des employés en tant qu'un outil fiable, D'ailleurs Plusieurs études récentes continuent à explorer cette relation entre la qualité de vie au travail et la fidélisation des employés, Quelques études récentes notable sur le sujet sont :

1.7.1. L'étude de La relation entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel des employés:

L'étude de Sarra Laribi et Mohamed Boucheriba (2020) intitulé « La relation entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel des employés » avait comme but d'analyser les effets des composants de la qualité de vie au travail (le bien être générale, interface domicile-travail, satisfaction de l'évolution de la carrière, contrôle au travail, conditions et environnement du travail et le stress au travail) sur les composants de l'engagement organisationnel (la vigueur, le dévouement, l'immersion) dans l'entreprise SONELGAZ – Batna, la recherche a opté pour une méthode quantitative en utilisant le questionnaire d'enquête distribué à 139 employés, Les résultats ont montré qu'il existe une relation significative positive entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel.

1.7.2. L'étude de L'impact de la qualité de vie dans l'entreprise sur l'engagement au travail des employés:

L'étude de Gacem Karim et ses collaborateurs (2021) intitulée « L'impact de la qualité de vie dans l'entreprise sur l'engagement au travail des employés » visait à explorer la relation entre la qualité de vie au travail (QVT) perçue par les employés de l'entreprise MEDIFIL et leur engagement au travail. En outre, l'étude visait à analyser la relation entre les dimensions de la QVT et l'engagement au travail, La recherche a opté pour une méthode quantitative en utilisant le questionnaire d'enquête distribué à 100 employé sur un échantillon mère de 271 employé, Les résultats ont montré que les variables sociodémographiques sont liée à la qualité de vie au travail et que ses dimensions (la qualité de vie au travail) sont toutes en corrélation positive avec l'engagement au travail des employés de l'entreprise MEDFIL.

1.7.3. L'étude La relation entre la qualité de vie au travail et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle

L'étude de Alex Aruldoss et ses Collaborateurs (2020) intitulé « La relation entre la qualité de vie au travail et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, médiation du rôle de stresse de travail, satisfaction de travail et l'engagement de travail » avait comme but d'analyser la relation entre la qualité de vie et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle dans une entreprise de

transport dans une ville du sud de l'Inde, la recherche a opté pour une méthode quantitative en utilisant le questionnaire d'enquête distribué à 445 employés, Les résultats ont montré qu'il existe une relation significative positive entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel.

1.7.4. L'étude Le rôle de la qualité de vie au travail dans l'engagement organisationnelle dans les banques islamiques

L'étude de Mahmoud Ali Alrousan et Shireen Mahmoud AlAli (2020) est intitulé « Le rôle de la qualité de vie au travail dans l'engagement organisationnelle dans les banques islamiques » avait comme objectif de mesurer l'impact de la qualité de vie sur l'engagement organisationnel des employés de différentes banques islamiques en Jordanie, la recherche a opté pour une méthode quantitative en utilisant le questionnaire d'enquête distribué à 1154 employés, Les résultats ont montré qu'il existe une relation significative positive entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel et leurs composants.

1.7.5. L'étude de La qualité de vie au travail et l'intention de rotation entre des infirmières malaysiennes

L'étude de Luma Ghazi Ibrahim Alzamel et ses Collaborateurs (2020) est intitulé « Le qualité de vie au travail et l'intention de rotation entre des infirmières malaysiennes : le rôle de médiation de l'engagement organisationnelle » avait comme objectif de comprendre et explorer les effets de la qualité de vie au travail et de l'engagement organisationnelle sur l'intention de rotation des infirmiers en centre hospitalier universitaire dans la région sud-ouest de la Malaisie, la recherche a opté pour une méthode quantitative en utilisant le questionnaire d'enquête distribué à 430 infirmier/infirmière , Les résultats ont montré qu'il existe une relation significative positive entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel.

1.7.6. L'étude sur la qualité de vie des employés dans le royaume de l'Arabie saoudite

L'étude de Zaful Allam et Abdul Rahman Shaik (2019) est intitulé « Une étude sur la qualité de vie des employés dans le royaume de l'Arabie saoudite » avait comme objectif de mesurer la qualité de vie au travail des employés dans le royaume d'Arabie saoudite , la recherche a opté pour une méthode quantitative en utilisant le questionnaire d'enquête distribué sur la base d'échantillon aléatoire à un totale de 148 employé, en basant les questions sur les composants de la QVT incluant les dimensions de l'autonomie, les relations inter-groupes, la reconnaissance,

Avantages économiques, le respect de soi et la relation avec les supérieures hiérarchique Les résultats ont montré que les employés mariées bénéficient d'une meilleure QVT, aussi que les employés dans les entreprises publiques ont une QVT mieux que ceux dans le privé, aussi les résultats de la recherche ont montré que le niveau de la perception de la QVT est faible dès l'intégration de l'entreprise mais il se développe avec l'ancienneté dans l'entreprise.

1.7.7. L'étude de la Contribution à l'évaluation de la qualité de vie au travail

L'étude de Rachid CHAIB et ses collaborateurs (2020) intitulé « Contribution à l'évaluation de la qualité de vie au travail » avait comme objectif de connaître le lien entre la qualité de vie au travail et la performance de l'entreprise, la recherche a opté pour une méthode qualitative en utilisant les entretiens comme outil pour la collecte des données avec un ensemble de 20 employé de différentes classes socio-professionnelles, en basant l'étude sur quelques composants de la QVT incluant les dimensions de la rémunération, Le développement en carrière, les horaires du travail, les relations de travail, l'environnement physique, l'autonomie et le climat de travail, Les résultats ont montré que une bonne qualité de vie au travail a un impact positif sur le bien être des salariées et la marque employeur de l'entreprise et aussi la performance de celle-ci.

1.7.8. L'étude de La qualité de vie au travail et la performance organisationnelle

L'étude de João Leitão et ses Collaborateurs (2019) est intitulé « La qualité de vie au travail et la performance organisationnelle : le sentiment des employés de contribuer ou pas à la productivité de l'organisation » avait comme objectif de connaître le lien entre la qualité de vie au travail et la performance de l'entreprise en se focalisant sur l'élément de la perception de soi des employés et l'importance de leurs apports dans l'organisation, la recherche a opté pour une méthode quantitative en utilisant le questionnaire d'enquête avec un échantillon aléatoire distribué à travers 12 entreprises partenaires à travers l'Europe sur leurs employés, pour un totale de 514 employés, Les résultats ont montré un impact significatif entre les dimensions de la relation de l'employé avec la hiérarchie, l'environnement physique du travail, la perception du respect des autres et l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle sur le sentiment de contribution aux objectifs de l'organisation.

1.7.9. L'étude sur la relation entre la qualité de vie au travail et l'intention de rester

L'étude de Arwati Agus et Rajini (2020) est intitulé « Le rôle médiateur de l'engagement des employés dans la relation entre la qualité de vie au travail et l'intention de rester » avait comme objectif d'enquêter sur la relation entre la qualité de vie au travail, l'engagement des employés et l'intention de rester entre les infirmiers dans les établissements de santé privé de la Malaisie, la recherche a opté pour une méthode quantitative en utilisant le questionnaire d'enquête distribué sur un échantillon de 202 infirmier/infirmière dans des établissement privé de santé dans les régions de Selangor et Kuala Lumpur en Malaisie, Les résultats de la recherche ont montré que les dimensions de la qualité de vie au travail qui ont plus d'effet sur l'intention de rester en entreprise sont les relations de travail et relation hiérarchique, la rémunération et avantages, l'environnement physique de travail et l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle, Aussi la recherche a montré que l'engagement organisationnelle avait un rôle médiateur partielle dans l'intention de rester à l'entreprise.

En tenant compte de la revue de littérature présenté, on peut asserter que les déterminants de la QVT étudié sont basés sur la théorie de la qualité de vie au travail de Richard Walton pour des raisons subjectives concernant le contexte théorique et organisationnel de notre recherche et raisons objectives car c'est le modèle le plus connu et utilisé comme une référence dans la qualité de vie au travail.

Notre recherche vise à pallier les lacunes identifiées dans les études antérieures sur la qualité de vie au travail et la fidélisation des employés. En effet, ces recherches se limitent souvent à un contexte organisationnel spécifique, tandis que le secteur pétrolier et gazier, tant au niveau national qu'international, reste peu exploré en termes de management. De plus, peu d'études se sont intéressées à l'impact des différentes dimensions de la qualité de vie au travail sur la fidélisation des employés.

Ainsi, notre recherche a pour objectif de combler cette lacune en menant une étude dans une entreprise multinationale du secteur pétrolier et gazier. Nous cherchons à mieux comprendre les déterminants de la qualité de vie au travail, notamment l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle, la rémunération, la santé mentale et physique ainsi que le développement de carrière, et leur impact sur la fidélisation des employés et leur sentiment de loyauté envers l'organisation. Pour y parvenir, nous avons recours principalement au questionnaire de

recherche et aussi à des outils d'observation et d'entretien semi-directif pour une analyse approfondie.

2. Cadre Conceptuel :

Dans cette section nous allons essayer de bien sérier le cadre théorique de notre recherche et d'éclaircir plus les phénomènes étudiés en se référant aux études antérieures, d'abord en présentant la notion de la qualité de vie au travail en commençant par son l'évolution historique du concept, passent aux différentes définitions de celui-ci et les différents dimensions étudié qui sont l'équilibre entre la vie professionnel et personnelle, la rémunération, la santé physique et mentale et le développement de carrière, aussi expliquer la démarche de mise en place d'une qualité de vie au travail et son importance et ses enjeux, et passer vers la notion de la fidélisation des employés d'abord en la définissant et présenter ses objectives, Passent à la loyauté des employés sa notion et ses indicateurs en finissant la section avec la différenciation entre les différentes concepts liée au phénomène de la fidélisation des employés.

1.1. La qualité de vie au travail :

1.1.1. L'évolution du concept de la qualité de vie au travail

Les origines de L'histoire de la qualité de vie au travail remonte à l'année 1928 avec la création de l'école des relations humaines par le sociologue Elton Mayo. Cette école est née en réaction à l'approche excessive du taylorisme qui avait négligé l'aspect psychosociologique de l'individu. Dans le même contexte, Dans le même contexte (**Bourdu, Péretié et Richer 2017**) ont souligné l'importance des expériences menées par Mayo dans l'usine de la « Western Electric Company », connues sous le nom de "Hawthorne Works". Ces expériences ont montré l'impact des dimensions psychologiques sur les travailleurs, en particulier le besoin de se sentir reconnu et validé dans leur travail.

Dans le même contexte et Selon (**J. Pelletier, 2016**) Les premiers recherches du concept de QVT remontent aux années 50, lorsque le Tavistock Institute de Londres a mis en lumière les limites du taylorisme, qui se caractérisait par la monotonie, la déqualification, le sentiment d'aliénation et les impacts négatifs sur la productivité. Les travaux de l'institut ont abouti à l'idée

convaincante que l'efficacité au travail est étroitement liée à la qualité des relations au travail, et que ce lien dépend en grande partie de l'organisation du travail et des méthodes de production. Les chercheurs ont souligné l'importance du collectif de travail, de son autonomie et de sa fonction de soutien aux individus sur les plans psychologique et productif. En d'autres termes, la productivité efficace repose sur la capacité de l'entreprise à articuler de manière appropriée les dimensions humaines, sociales et techniques du travail.

Selon **(BOUKHEMKHEM, 2015)**. La QVT a été introduit à la fin des années 1960 par General Motors et les Travailleurs unis de l'automobile. Irving Bluestone a créé ce terme pour décrire le niveau de satisfaction des travailleurs, qui est devenu une approche et une série de programmes visant à améliorer la productivité des travailleurs. La coopération entre employeurs et syndicats a permis le développement et la mise en place des premiers programmes de QVT, qui ont conduit à des lieux de travail où les employés participent à la résolution de problèmes et à la prise de décisions pour améliorer leur vie professionnelle. De plus, la direction s'est davantage préoccupée du bien-être de l'individu en mettant l'accent sur des relations interpersonnelles positives et l'amélioration générale des conditions de travail grâce au travaux de plusieurs chercheurs en management dont Douglas McGregor "The Human Side of Enterprise", qui a préconisé l'adoption d'un style de gestion plus participatif pour améliorer la motivation et la productivité des employés.

Les années 1970, la QVT a été considérée sous l'angle de méthodes et de changements spécifiques et formelle, D'abord Selon **(Bourdu et al,2017)** l'appellation « Quality of Working Life » a été utilisé pour la première fois en 1972 lors de la conférence internationale d'Arden House aux Etats-Unis et selon le même auteur On trouve en 1977 une première « définition » de la QVT par Louis E. Davis, qui s'inscrit dans le courant de l'approche sociotechnique ; la qualité de vie au travail « devrait s'appliquer à la nature des rapports entre le travailleur et son environnement général et mettre en évidence la nécessité de tenir compte, dans l'organisation du travail, aussi bien du dimension humain, si souvent négligé, que des dimensions techniques et économiques. » **(Bourdu et al,2017)**

Une série d'enquêtes nationales sur les attitudes menées à l'université du Michigan en 1969 et 1973 a permis d'attirer l'attention sur ce que l'on a appelé la qualité de l'emploi ou la somme totale des effets des expériences professionnelles sur l'individu. **(BENHASSINE, 2015)**

Selon **(Bourdu et al,2017)** entre les années 1980 et 2000, la prise en compte de la QVT était conditionnée par l'impact du chômage de masse. En effet, la recherche d'un emploi ainsi que sa préservation étaient au centre des négociations sociales, ce qui a rendu la notion de RPS (risques psychosociaux) une question cruciale de cette période.

Ces dernières décennies, la recherche sur la qualité de vie au travail (QVT) a porté une attention particulière sur le bien-être des employés et la satisfaction de leurs besoins. Bien qu'il n'y ait pas de définition officielle de la QVT, les experts en psychologie industrielle et en gestion s'accordent pour dire que ce concept concerne l'amélioration du bien-être des employés au travail, allant au-delà de la simple satisfaction au travail. En effet, la QVT intègre des aspects tels que la gestion du stress, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, la sécurité au travail, les relations interpersonnelles positives et le développement personnel et professionnel des employés. **(BENHASSINE, 2015),**

Pour le psychologue du travail français Yves Clot le travail est au cœur de toutes les problématiques de QVT et de santé au travail*. Par ses travaux récents, il a sans aucun doute fait évoluer les représentations sur le travail, et par là même contribué à élargir le périmètre de la QVT. Pour lui, la priorité est de soigner le travail plutôt que de chercher à soigner les individus ; leurs symptômes – stress*, troubles musculo-squelettiques* (TMS), risques psychosociaux* (RPS) – ne sont que le résultat de maux bien plus profonds, spécifiques à chaque organisation de travail. La QVT, comme la prévention du stress ou des pathologies du travail, se génère donc là où l'activité se réalise, au plus près du processus de travail. En résumé, « pas de QVT ni de santé au travail sans qualité du travail* ». **(Bourdu et al,2017)**

2.1.2. La définition du concept de la Qualité de vie au travail :

Selon l'ANACT la qualité de vie au travail se définit comme : « Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci déterminent la Perception de la qualité de vie au travail qui en résulte » **(ANACT, 2015)**

Dans cette définition on voit que l'ANACT a mis l'accent sur les dimensions des conditions de travail et aussi la capacité d'agir et exprimé sur le contenu de travail selon l'ANACT c'est cela qui définit la qualité de vie au travail.

Selon (N. Zamzami, 2022), Le concept de qualité de vie au travail consiste à assurer que les employés se sentent en sécurité, satisfaits et motivés dans leur travail, tout en leur permettant de se développer en fonction de leurs besoins et de leurs objectifs professionnels. Cela vise à améliorer la dignité et la qualité de vie des employés, tout en soutenant l'efficacité de l'entreprise. Selon (H. Desai et A. Pathak, 2022) La qualité de vie au travail (QVT) est un ensemble de mesures, de pratiques et d'environnements en lien avec le lieu de travail, qui contribuent collectivement à améliorer et à maintenir la satisfaction des employés en visant à améliorer les conditions de travail de l'ensemble des travailleurs au sein de l'organisation.

2.1.3. Présentation des dimensions d'étude de la qualité de vie au travail :

Comme mentionné précédemment dans notre recherche on va se concentrer dans notre recherche sur quatre dimensions de mesure de la qualité de vie au travail du totale de huit dimensions en suivant le modèle de Walton : (S.A. Sabonete et al, 2021)

- **L'équilibre vie professionnel/personnelle :**

Malgré qu'Il n'existe pas encore de définition commune de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Selon C. Bulger (2014) l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est la capacité d'atteindre les objectifs fixés à la fois dans la vie professionnelle et dans la vie personnelle et d'être satisfait dans tous les domaines de la vie. D'autres définitions suggèrent que le terme d'équilibre implique un engagement et une satisfaction égaux dans les rôles professionnels et personnels.

Plusieurs recherches antérieures ont déjà montré une relation significative entre le niveau de la qualité de vie au travail et l'équilibre vie/travail. (T.Nayak, 2016)

- **Rémunération et Avantages :**

La rémunération est une dimension importante pour les salariés en tant qu'individus, car le montant de la rémunération reflète l'importance de la valeur de leur travail. La rémunération peut être versée directement, sous forme de salaire ou d'autres paiements basés sur les performances professionnelles. (I. Komar et Al, 2021) Plusieurs recherches ont montré une relation entre une bonne rémunération et la qualité de vie au travail dont l'étude de A. Hermawati, 2021

- **Santé mentale et physique :**

- **Santé mentale :**

La santé mentale est un état de bien-être mental qui permet aux individus de faire face au stress de la vie, de réaliser leurs capacités, de bien apprendre et de bien travailler, et de contribuer à la vie de leur communauté. Elle fait partie intégrante de la santé et du bien-être et sous-tend nos capacités individuelles et collectives à prendre des décisions, à nouer des relations et à façonner le monde dans lequel nous vivons. (OMS, 2022, <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>)

Plusieurs recherches ont montré une relation positive significative entre la qualité de santé mentale et la qualité de vie au travail dont **Sunaryadi et al (2021)** et **R.G. Baltazar et al (2015)**

- **Santé Physique :**

La santé physique est définie comme l'état de votre corps, en tenant compte de tous les éléments, de l'absence de maladie au niveau physique. (EUPATI, 2022, <https://toolbox.eupati.eu/glossary/physical-health/>)

Plusieurs recherches ont fait la relation entre une bonne santé physique et la qualité de vie au travail dont **H.M. Sanchez et al (2019)**

- **Développement de Carrière :**

L'évolution de carrière est un processus d'amélioration de l'employabilité de l'individu afin de réaliser la carrière souhaitée. Une expérience professionnelle suffisante est requise pour les employés, afin de leur apporter une satisfaction professionnelle qui aura un effet sur l'amélioration de leurs performances, Le développement de carrière est une activité professionnelle qui aide les employés à planifier leur future carrière au sein de l'entreprise, afin que l'entreprise et les employés concernés puissent se développer de manière optimale. (D.R. Niati, 2021)

- **Entraînement (Développement personnelle)**

La formation est un processus qui vise à améliorer les compétences, les capacités, les connaissances et les comportements des employés, afin qu'ils puissent accomplir leur travail plus rapidement, plus efficacement et de manière plus rationnelle. En suivant une formation, les employés acquièrent des connaissances spécifiques et développent des

compétences qu'ils pourront utiliser dans le cadre de leur travail. (D.R. Niati et Al, 2021).

2.1.4. La démarche de mise en place de la qualité de vie au travail:

On peut résumer la démarche de la qualité de vie au travail de la conception jusqu'à la mise en place illustré dans le tableau suivant :

Tableau 01 : La démarche de la mise en place d'une QVT

	Concevoir la démarche	Poser le diagnostic	Expérimenter	Pérenniser
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> Positionner le sujet au niveau stratégique Définir le cadre et le procès 	<ul style="list-style-type: none"> Partager le diagnostic Identifier les problématiques QVT prioritaire 	<ul style="list-style-type: none"> Inscrire les démarches QVT dans le fonctionnement de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Définir les modalités de suivi Appropriation des innovations
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> Conduite de projet paritaire Analyse des enjeux 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse du travail Enquête Rapport situation comparée 	<ul style="list-style-type: none"> Espace de discussions Outils des acteurs et les projets de l'entreprise Formation/Action 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse, Capitalisation Baromètre QVT
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> Accord de méthode Cadre de la démarche Un système de pilotage 	<ul style="list-style-type: none"> Axes d'expérimentations 	<ul style="list-style-type: none"> Bilan des actions Identification des innovations 	<ul style="list-style-type: none"> Accord intégré Modalités de déploiement

Source : Ministère Française de l'action et des comptes publiques, ANACT, Guide de la qualité de vie au travail : outils et méthodes pour conduire une démarche QVT, Edition 2019, Page 30.

Selon le tableau de la mise en place d'une démarche de la qualité de vie ce constitué de 4 phases essentielles en commençant par la conception de la démarche en premier lieu à travers la conduite du projet paritaire et l'analyse des enjeux qui ont comme objectif de positionner le sujet au niveau stratégique de l'entreprise ainsi que la définition du cadre et le procès cette phase est importante car elle permet à l'entreprise de construire une démarche authentique et adapté au contexte de l'entreprise et permet de livrer un accord de méthode et un cadre de démarche et aussi un système de pilotage qui sont des inputs nécessaire pour la réussite des autres phases, la deuxième phase consiste dans la mise en place d'un diagnostic à travers l'analyse du travail en utilisant l'enquête et le rapport de situation comparée cette phase est importante car elle permet

à l'entreprise d'identifier les problématiques concernant la QVT et les axes à renforcer et les faiblesses à guérir et ainsi les Axes d'expérimentations, elle permet à expérimenter ces concepts dans l'entreprise à travers la création des espaces discussions, la formation, qui va permettre la conception d'un bilan d'actions et aussi identification des innovations, Ainsi elle permet dans la dernière phase de concrétiser ces plans dans le contexte organisationnel et le suivi à long terme à travers le baromètre QVT.

2.1.5. L'importance d'une démarche QVT dans l'organisation :

La qualité de vie au travail revêt une importance cruciale pour tous les acteurs au sein de l'organisation, car elle impacte directement la satisfaction des employés et l'efficacité globale de l'entreprise. Elle englobe les conditions de travail. Elle se traduit par le niveau de motivation, de satisfaction, d'engagement et d'implication des employés, ainsi que leur évaluation en tant que membres de l'organisation, en fonction des objectifs de l'entreprise et de leur expérience professionnelle. En améliorant la QVT, il est possible de favoriser naturellement les performances des employés et de l'entreprise, contribuant ainsi à améliorer la performance globale de l'industrie ou de l'entreprise. **(T.K Mily Velayudhan and M.D Yameni, 2017)**

Aussi une Démarche QVT au sein de l'entreprise permet de répondre à plusieurs types d'enjeux a qui l'organisation peut faire face :

- **Les enjeux du travail:** Ces questions sont liées à des éléments tels que l'autonomie, la nature de l'activité, l'intérêt et la signification du travail, la capacité à s'exprimer et le droit à l'erreur, ainsi que le sentiment d'être utile et efficace. Les résultats souhaités sont associés à différents aspects de la gestion, tels que la communication professionnelle, le développement de l'initiative et de la capacité d'agir, ainsi que l'innovation sociale et organisationnelle. Ces questions sont étroitement liées à la santé au travail et à la qualité de l'engagement des employés. **(ANACT, 2017)**
- **Les enjeux sociétaux:** Les caractéristiques des populations au travail telles que l'âge, le handicap, le genre, la situation familiale, l'éloignement du lieu de travail et les pratiques religieuses, ainsi que les incitations à négocier certains sujets tels que les seniors, le handicap, le maintien dans l'emploi, l'égalité professionnelle et la diversité, sont des éléments qui peuvent être pris en compte. En agissant sur ces

questions par le biais de mesures telles que la conciliation des temps, le télétravail, la création de crèches, l'accès facilité à des transports collectifs, le soutien au retour à l'emploi, une charte de la diversité, etc., l'entreprise peut renforcer le sentiment d'équité et de loyauté, faciliter le recrutement, créer un sentiment de cohésion et favoriser le maintien dans l'emploi. (ANACT, 2017)

- **Les enjeux de performance:** Les exigences des clients et des donneurs d'ordres, la concurrence et les évolutions des technologies sont des dimensions qui poussent les entreprises à innover dans leurs produits, leurs prestations, leurs processus de production et leurs organisations. Ces innovations nécessitent souvent des adaptations au niveau de la mobilité professionnelle et de la formation des salariés, ainsi que de l'adaptation des postes de travail. En agissant de la sorte, les entreprises peuvent réduire le stress lié au changement, favoriser le développement professionnel des employés et leur procurer un sentiment de sécurité quant à leur avenir professionnel. (ANACT, 2017)

2.2. La Fidélisation des employés :

2.2.1. Définition de la Fidélisation des employés :

Selon CHAMINADE, La fidélisation des employés est une stratégie volontaire adoptée par les entreprises pour maintenir un attachement durable de leurs employés envers elle. Cet attachement est basé sur des valeurs communes et la satisfaction des besoins des employés. Pour réussir à fidéliser ses employés, une organisation doit établir une relation privilégiée avec eux en les impliquant dans ses activités et en maintenant leur engagement. Selon la norme ISO 9004, la fidélisation des employés permet d'améliorer l'efficacité et l'efficience de l'organisation, y compris son système de management de la qualité, en favorisant l'implication et le soutien des employés. En somme, la fidélisation des employés est un enjeu stratégique crucial pour les entreprises soucieuses de maintenir leur compétitivité à long terme. (C. Benjamin, 2005).

2.2.2. Les Objectives de La Fidélisation :

- **La réduction du Turn-Over :**

Le turnover se réfère généralement aux entrées et sorties de personnel dans une organisation pour une période donnée. Lorsque le turnover est excessif, cela peut être un signe de problèmes organisationnels et d'une mauvaise gestion des ressources humaines. En effet, une rotation élevée du personnel peut entraîner des coûts élevés en matière de recrutement et de formation de nouveaux employés, ainsi que des perturbations dans la continuité des activités de l'entreprise. En somme, un turnover excessif est souvent considéré comme un indicateur de problèmes internes au sein de l'organisation. (A. Zahia et B. Kahina, 2014).

- **Implication des Employés:**

L'implication des collaborateurs est un élément clé pour la performance de l'entreprise, au-delà de leurs compétences techniques. Pour favoriser cette implication, il est important de créer les conditions nécessaires telles que la cohérence, la réciprocité et l'appropriation. La perte d'un salarié peut entraîner des coûts importants pour l'entreprise, ce qui renforce l'idée de l'importance de l'implication des collaborateurs pour la pérennité de l'entreprise. (A. Zahia et B. Kahina, 2014).

- **Amortir des départs à la retraite :**

Le départ des salariés les plus âgés, les plus expérimentés au sein des organisations en raison du papy-boom pose un problème de transmission des compétences et des savoir-faire. Les entreprises doivent anticiper et préparer le départ en prévoyant des solutions pour la transmission des compétences et le maintien de la relation avec les partants. Ces derniers doivent se sentir suffisamment attachés à leur entreprise pour faciliter le transfert de leurs compétences avant leur départ, conseiller leur ancienne entreprise à leurs proches et éventuellement revenir dans le futur. (A. Zahia et B. Kahina, 2014).

- **Stabiliser le personnel :**

Une masse salariale stable, composée de personnes compétentes, impliquées et engagées, permet de maintenir un avantage concurrentiel basé sur la longévité de la carrière professionnelle. La perte d'un collaborateur peut avoir un impact négatif sur les comportements des salariés restants, pouvant affecter l'ambiance de travail et le climat social, et inciter les autres à quitter l'entreprise. L'instabilité du personnel, causée par l'inefficacité des managers ou l'absence de système d'écoute des attentes personnelles, peut entraîner des problèmes profonds, voire la perte de clients. (A. Zahia et B. Kahina, 2014).

- **Renforcer son image sociale :**

L'image sociale d'une entreprise est la perception que les parties prenantes ont de la marque ou de l'employeur. Elle joue un rôle crucial dans l'attractivité de l'entreprise pour les candidats et la fidélisation des salariés. Être socialement responsable et éthique est devenu une dimension clé de réussite. Les entreprises sont évaluées sur leur capacité à intégrer une démarche sociale responsable dans un environnement complexe, en contribuant de manière responsable à l'amélioration et au développement de la société, en préservant l'environnement, en améliorant la qualité de vie et en favorisant les relations avec les parties prenantes. (A. Zahia et B. Kahina, 2014).

2.2.3. Le concept de loyauté des employés et sa relation avec la fidélité :

Le concept de la loyauté des employés est un concept qui ne cesse de se développer, En 1970, Hirschman a été l'un des premiers théoriciens à élaborer une théorie sur la loyauté en faisant référence au concept d'un "attachement particulier à une organisation". Il a continué à développer sa théorie en décrivant un individu loyal comme un membre d'une organisation qui se préoccupe du bien-être des autres et qui fait de gros efforts avant de considérer de quitter son employeur. Selon Hirschman, la loyauté des employés est importante pour les organisations car cela peut empêcher les personnes les plus critiques de la qualité de quitter l'organisation en premier. (Sandra Jansson et Frida Wiklund, 2019).

Il y a diverses définitions de la loyauté et de ce qu'est un comportement loyal de la part d'un employé. Selon le philosophe Ladd, la loyauté consiste en une "dévotion totale à un objet", que ce soit une personne, un groupe, une organisation, une cause ou un pays. Dans le cadre professionnel, il existe de multiples "objets" auxquels les employés peuvent être loyaux au sein de leur organisation. Il est également possible qu'un employé se sente loyal envers plusieurs objets à la fois. La loyauté ne dépend pas des caractéristiques de l'objet en question, mais plutôt d'une relation émotionnelle avec cet objet. (**Sandra Jansson et Frida Wiklund, 2019**).

2.2.4. Les Indicateurs de la Fidélité des employés :

Selon E.M. Sutanto et M. Perdana, **les** indicateurs de la loyauté des employés sont les suivants:

1. **L'obéissance** : est la capacité des employés à obéir à tous les règlements en vigueur, à exécuter toutes les tâches confiées par le supérieur responsable et à ne pas enfreindre les interdictions qui ont été déterminées.
2. **La responsabilité** : est la capacité des employés à accomplir leur mission correctement, dans les délais impartis et à oser supporter les conséquences d'une décision ou d'une action prise.
3. **Le dévouement** : qui peut être définie comme une contribution d'idées et d'énergie à l'entreprise en toute sincérité.
4. **L'intégrité** : est la capacité des employés à admettre dire ou fournir les informations appropriées conformément à la réalité et à la vérité. Image (**E.M. Sutanto et M. Perdana, 2016**)

2.2.5. Distinguer le concept de fidélisation d'autres concepts

Afin de faciliter la compréhension du phénomène étudié, en particulier le concept de **fidélisation**, nous avons préparé un tableau n () qui définit la fidélisation et ces concepts similaires.

Tableau 2 : La Définition entre les Différents concepts de Fidélisation, Loyauté et Engagement des Employés

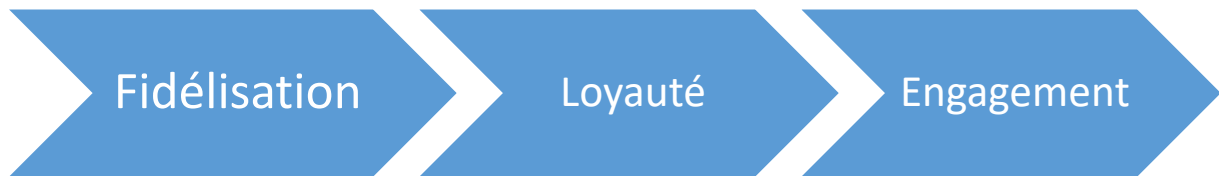
Le Concept	La Définition
La Fidélisation des Employés	« La fidélisation des employés peut être définie comme les politiques et les pratiques utilisées par les organisations pour éviter que des employés précieux ne quittent leur emploi » (S.Kumari et Al, 2022, Page 2)
La Loyauté des Employés	« La loyauté des employés se réfère au degré d'attachement ou de fidélité d'un employé envers son entreprise, qu'ils n'ont pas de doutes ou de scrupules à travailler pour leur entreprise ou organisation. Ils sont convaincus qu'il s'agit du meilleur choix pour eux dans le présent et l'avenir ». (M.I.Abdullah et Al, 2021, Page 4)
L'engagement des Employés	« L'engagement des salariés est le processus par lequel une entreprise accroît le dévouement et l'implication de ses ressources humaines afin de produire de meilleurs résultats commerciaux. Par conséquent, l'engagement est défini comme la bonne attitude d'un employé à l'égard de l'entreprise dans laquelle il travaille et des principes qu'elle défend l'entreprise dans laquelle il travaille et les principes qu'elle défend. L'engagement émotionnel et intellectuel de la main-d'œuvre, qui est relatif à l'accomplissement du travail dans le respect de la mission et de la vision de l'entreprise.

	<p>À accomplir leur travail dans le respect de la mission et de la vision de l'organisation ».</p> <p>(A.Rahmawaty et al, 2022, Page 76)</p>
--	---

Source : Elaboré par nous-mêmes

On peut conclure à partir du tableau ci-dessous que la Fidélisation est un ensemble de stratégies de techniques mises en place par l'employeur dans le but d'améliorer la loyauté des employés précieux de l'entreprise qui est le degré d'attachement des employés envers leur entreprise et qui sert elle-même à construire un engagement des employés envers celle-ci, ce processus peut être schématisé de la manière suivante pour simplifier :

Figure 01 : La Relation entre les différents concepts liés à la fidélisation



Source : Elaboré par nous-mêmes

SECTION 2 : Cadre méthodologique

1. Epistémologie et méthodologie de recherche

1.1 Posture Epistémologique :

Notre recherche s'inscrit dans une posture épistémologique constructiviste dans une approche empirico- inductive, en commençant par les observations et les théories sont proposées vers la fin du processus de recherche en tant que résultat des observations. (Mascolo, M. F., & Fischer, K, 2005).

1.2 L'approche méthodologique :

« Dans l'approche qualitative, le chercheur part d'une situation concrète comportant un phénomène particulier qu'il ambitionne de comprendre et non de démontrer, de prouver ou de contrôler. Il veut donner sens au phénomène à travers ou au-delà de l'observation, de la description de l'interprétation et de l'appréciation du contexte et du phénomène tel qu'il se présente » (K.R.Raoul, 2020)

Pour mener à bien notre étude, nous avons adopté une démarche qualitative compte tenu de la nature de notre problématique qui vise à comprendre le sujet de notre étude dans un contexte organisationnelle. Notre choix de l'approche n'était pas aléatoire mais plutôt pour la raison principale que la démarche qualitative elle est la plus adapté a notre recherche car il s'agit de comprendre le role de la qualité de vie au travail (a travers ses quatres dimensions) dans la fidélisation des employés de SLB Algérie.

2. Méthode et Instruments de mesure

2.1. La Documentation

« Le concept de documentation est un ensemble de documents utilisés pour démontrer la véracité d'un fait ou confirmer une thèse » (C. Rinaldi, 2005)

La documentation est un outil important qui nous a permit d'effectuer notre travaille de recherche, nous avons consulter plusieurs ouvrages, thèses, articles scientifiques qui sont disponibles au niveau des plateformes d'ouvrages et articles en ligne, ainsi que les ressources internes de l'entreprise a travers leur documents mises sur leur plateformes et site web.

2.2. L'entretien semi-directif

Un entretien semi-structuré est une méthode de recherche qualitative qui combine un ensemble prédéterminé de questions ouvertes (questions qui incitent à la discussion) avec la possibilité pour l'intervieweur d'explorer plus avant des thèmes ou des réponses particulières. En vue d'avoir un aperçu et pour se positionner, une discussion a été effectuer avec la DRH, cette dernière nous a aidé dans le choix des indicateurs et nous a permet d'orienté notre étude vers une voie spécifique.

L'entretien est fait avec Cinq personnes de différents départements de SLB Algérie, L'outil de l'entretien est notre outil essentiel de recherche qui nous a permis la découverte de la réalité de la qualité de vie au travail dans un contexte organisationnel.

2.2.1 Sélection des Interviewés

Nous avons choisi nos interlocuteurs en utilisant la méthode d'échantillonnage à choix raisonné, qui est préconisée par Thiétart (2014). Cette méthode repose sur le jugement du chercheur dans la sélection des interviewés. Nous avons sélectionné des personnes ayant des expériences au sein de l'entreprise SLB, des connaissances de l'entreprise et ses employés, en particulier des employés de la fonction des Ressources Humaines. Nous avons également choisi des personnes ayant des profils différents afin d'obtenir des perspectives variées.

Au total, nous avons réalisé des entretiens en face à face avec Cinq employés, dont les enregistrements ont été faits sur ordinateur avec leur accord. Le tableau ci-dessous (Tableau 3) résume les profils de nos interviewés, leur niveau de poste et les détails liés à l'entretien :

Tableau 03 : Profil des interviewés

Fonction	Genre	Années d'expériences au sein de SLB	Date et durée d'entretien
Relocation Représentative	Femme	23 Ans	16/05/2023, 15 :00 h, Durée : 20 Minutes
Visa and Immigration Compliance	Homme	1 Année	17/05/2023, 12 :00, Durée : 20 Minutes
Géophysicien	Homme	1 Année	17/05/2023, 13 :25, Durée : 20 Minutes
Digital and Intégration	Homme	15 Ans	18/05/2023, 09 :00, Durée : 30 Minutes
Sales Lead	Homme	10 Ans	18/05/2023, 11 :00, Durée : 30 Minutes

Source : Élaboré par nous-même.

2.2.2 La Structure de L'entretien

Notre guide d'entretien semi-directive dispose une totalité de 18 questions qui sont structuré en sept parties essentielles, la première est dédié aux informations personnelles des employés interviewés et elle se consiste de 2 questions, alors que la deuxième partie est consacrée aux questions liée à la qualité de vie au travail, tandis que la troisième partie est dédiée au dimension

de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle, et de ce qui est de la quatrième partie elle est consacrée à la deuxième dimension de la QVT qui est la de la rémunération, et concernant la cinquième partie elle est consacrée à la santé mentale et physique , Alors que la sixième partie est consacré au développement de la carrière, enfin la dernière partie est consacrée à la loyauté des employés.

Notre guide d'entretien est sous la forme suivante :

Tableau 04 : La structure du guide d'entretien semi-directive

Les Thèmes	Les Questions
Données Personnelles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niveau du poste 2. Années d'expérience au sein de SLB
La Qualité de vie au Travail	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comment définissez-vous le concept de la qualité de vie au travail? 2. Quelle est la particularité de SLB en Matière de la Qualité de vie au travail comparant aux autres entreprises dans le secteur pétrolier et gazier dans la scène mondiale et Algérienne? 3. Quelle est l'importance accordé à la qualité de vie au travail au sein de SLB Algérie ?
L'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle	<ol style="list-style-type: none"> 1- Que représente pour vous la conciliation entre la vie personnelle et professionnelle ? 2- Selon vous, Est-ce que votre entreprise accorde de l'importance à la conciliation entre la vie personnelle et professionnelle ?

	<p>3- Si c'est oui comment elle arrive à le faire ?</p>
<p>La Rémunération</p>	<p>1- Comment définissez-vous le concept de la rémunération ?</p> <p>2- Quelle est l'importance accordé à la rémunération au sein de l'entreprise SLB ?</p>
<p>Santé Mentale et Physique</p>	<p>1- Comment définissez-vous le concept de la santé mentale et physique ?</p> <p>2- Quelle est l'importance accordé à la santé mentale et physique des employés au sein de SLB ?</p> <p>3- Comment SLB Garantie un environnement sain aux employés ?</p>
<p>Développement de Carrière</p>	<p>1- Comment définissez-vous le concept de développement de carrière ?</p> <p>2- Quelle est l'importance accordé au développement de carrière et personnelle au sein de SLB ?</p> <p>3- Comment SLB Garantie un développement de carrière et personnelle aux employés ?</p>
<p>La Loyauté des Employés</p>	<p>1- Comment définissez-vous le concept de la loyauté envers l'organisation ?</p> <p>2- Selon vous comment la dimension de la qualité de vie au travail peut jouer sur la fidélisation des employés de l'entreprise SLB?</p>

	<p>3- Selon vous, quels efforts l'entreprise SLB a-t-elle déployés pour renforcer la fidélité de ses employés ?</p>
--	--

Source : Élaboré par nous-même.

Notre guide d'entretien est structuré de la manière suivante :

- **Introduction** : Présentation de l'enquêteur et du contexte général de l'étude et du but de l'entretien. Et aussi Déclaration de la confidentialité de l'entretien et agrément des conditions, notamment l'enregistrement.

- **Thème 1 : Informations sur les interviewés**

L'objectif de ses questions est de bien connaître les participants aux entretiens, connaître leurs expériences, leurs potentiels ainsi que les aspects de leur métier.

- **Thème 2 : La Perception de La Qualité de vie au Travail**

Cette rubrique est composée de trois questions, Une ouverte concernant la perception de l'employé sur le phénomène de la qualité de vie au travail et les deux questions semi-ouvertes concernant la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise SLB Algérie.

- **Thème 3 : L'équilibre entre la vie personnelle et professionnel**

La 3ème rubrique est composée de 3 questions ouvertes où il est demandé à l'interlocuteur d'exprimer sa perception sur la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnel en générale et sa réalité au sein de l'entreprise SLB Algérie.

- **Thème 4 : La Rémunération**

Cette rubrique aborde les attitudes de l'interviewé vis-à-vis de la dimension de la rémunération au sein de SLB Algérie.

- **Thème 5 : La Santé Mentale et Physique**

Pour cette rubrique nous avons commencé par avoir une idée de la perception des interviewés sur la santé mentale et physique des employés et on a enchainée par 2 autres questions pour découvrir plus la réalité de la santé mentale et physique au sein de l'entreprise SLB Algérie.

- **Thème 6 : Le Développement de Carrière**

Cette rubrique est composée de trois questions, La première concernant la perception de l'employé sur le phénomène du développement de carrière et deux autres questions pour découvrir la place de la dimension du développement de carrière au sein de l'entreprise SLB Algérie.

- **Thème 7 : La Perception de la Loyauté des Employés**

Pour cette dernière rubrique elle est composée de trois questions, La première concernant la perception de l'employé envers la loyauté des employés envers l'organisation et deux autres questions pour connaître découvrir la réalité de la fidélité des employés de SLB Algérie envers leurs entreprises.

2.2.6. Analyse du contenu

À l'issue de nos Cinq entretiens et après avoir collecté les informations dont nous avons besoin, la phase d'analyse de cette information s'est naturellement imposée pour traiter notre matériau.

Le procédé de notre analyse est composé de cinq phases Selon (Vernette,2017) :

A. Transcription des entretiens

Cette première étape est ce qui nous permet d'avoir des données brutes de notre enquête. Elle consiste en la copie sur support papier les entretiens enregistrés dans leur intégralité.

B. Catégorisation

La phase de catégorisation de notre enquête implique une première lecture attentive et flottante de l'ensemble du matériel recueilli, sans prendre de notes ni relever des éléments spécifiques. Cette première étape permet de dégager des thèmes ou des points saillants, qui seront ensuite utilisés pour identifier les catégories et les sous-catégories de notre enquête.

Une fois que les thèmes et les points saillants ont été identifiés, la deuxième phase de catégorisation consiste à détecter les mots clés et les sous-thèmes les plus fréquemment répétés. Ces éléments seront ensuite utilisés pour former les catégories et les sous-catégories de notre enquête.

C. Codification

Les catégories émergent de la phase précédente constituent la grille d'analyse qui sert à regrouper les thèmes similaires dans une même catégorie, ce qui permet de structurer et d'organiser les données pour faciliter leur compréhension.

D. Quantification

La phase de quantification consiste à comptabiliser le nombre de fois où chaque thème est évoqué dans les entretiens. On peut distinguer deux types d'analyse selon (Vernette,2017) :

- **Analyse horizontale** : qui permet de quantifier la fréquence d'évocation d'un thème dans l'ensemble des entretiens.
- **Analyse Verticale** : qui permet d'établir la hiérarchie des thèmes abordés pour un seul individu. Cette étape permet de mettre en évidence les thèmes les plus importants et les plus fréquemment mentionnés par les participants

E. Synthèse

Enfin, la dernière étape de l'analyse de contenu consiste à synthétiser l'ensemble des résultats obtenus afin de tirer des conclusions. Cette phase de synthèse permet de récapituler les principales observations et de mettre en lumière les tendances et les schémas émergents à partir des données analysées.

F. Traitement des données

Il existe deux approches possibles pour traiter les données qualitatives : l'approche sémantique et l'approche statistique. L'analyse sémantique vise à comprendre le sens des idées exprimées et des mots utilisés, tandis que l'approche statistique implique l'utilisation de logiciels de traitement de texte pour effectuer des comptages de mots, de fragments de phrases ou de catégories, ainsi que des analyses de données telles que l'analyse factorielle des correspondances (Andreani & Conchon, 2015). Pour notre étude, nous opterons donc pour un traitement sémantique des données.

Tableau 1: Différence entre le traitement sémantique et statistique

Traitement sémantique	Traitement statistique
Traitement manuel	Traitement informatique
Analyse empirique des idées, des mots et de leurs significations	Analyse statistique des mots et des phrases

Source : Méthodes d'analyse et d'interprétation des études qualitatives. Jean-Claude Andreani et Françoise

Conchon, 2015, Page 8.

2.3. L'observation directe

« L'observation directe consiste à être le témoin des comportements sociaux d'individus ou de groupes dans les lieux mêmes de leurs activités ou de leurs résidences sans en modifier le déroulement ordinaire. Elle a pour objet le recueil et l'enregistrement de toutes les composantes de

La vie sociale s'offrant à la perception de ce témoin particulier qu'est l'observateur. Celui-ci côtoie et étudie les personnes, assiste aux actes et aux gestes verbaux, inventorie les objets dont elles s'entourent, qu'elles échangent ou produisent. » (**Henri Peretz, 1998**)

Dans notre étude l'observation directe est importante car elle nous permet d'abord de renforcer notre recherche avec des données non quantifiables aussi elle nous permet d'avoir une idée réelle sur l'expérience de la qualité de vie au travail des employés de SLB Algérie au cours de leurs journées habituelles de travail

2.3. La construction de la Grille d'observation

Nous avons essayé à travers notre Grille d'observation de s'intéresser aux phénomènes secondaires qui ont une relation avec la qualité de vie au travail et le bien être des employés, On a abordé dans notre Grille d'observation 5 thèmes principaux et il est structuré comme suit :

Tableau 06 : Grille D'observation Directe

Thèmes	Observations
Environnement de Travail Interne et Externe	
Le Dimension HSE a L'entreprise	
La qualité des équipements de travail	
Attitude et comportement des employés	
Relation entre les employés et leur supérieurs	

Source : Elaboré par nous-mêmes

Le développement du présent chapitre nous a permis d'avoir une connaissance sur l'enchaînement des différents théories concernant la qualité de vie au travail ainsi que la fidélisation des salariées tout en avoir une idée sur l'état des recherches récentes en relation avec notre sujet d'étude, Après cela nous avons découvert l'évolution historique du concept de la QVT ainsi que la façon de sa mise en place dans l'entreprise, en ajoutant l'importance et objective de celle-ci pour conclure notre chapitre par la présentation de la méthodologie adoptée pour la réalisation de notre travail à savoir l'approche qualitative et ses instruments de collecte de données qui sont dans notre cas : la recherche documentaire, l'observation ainsi que les entretiens, et nous avons clôturé le chapitre par la présentation de l'échantillon d'étude ainsi que de la présentation du guide d'entretien

CHAPITRE 02 : CADRE EMPIRIQUE

Dans ce chapitre consacré au cadre empirique de notre recherche, nous l'avons divisé en deux sections distinctes. La première section présente le contexte organisationnel de notre étude, axé sur l'entreprise SLB qui nous a accueillis. Nous avons commencé par une présentation générale de SLB au niveau mondial, fournissant une fiche technique détaillée. Ensuite, nous avons expliqué la transition de SLB vers une nouvelle identité et son changement de stratégie, en décrivant les circonstances qui ont conduit à ces changements et en présentant à la fois l'ancienne et la nouvelle structure de l'entreprise. Nous avons également présenté le conseil exécutif de l'entreprise. Ensuite, nous avons examiné la structure régionale de SLB en Afrique du Nord, en fournissant des informations détaillées sur son évolution historique à l'aide de divers graphiques et tableaux. Nous avons conclu cette section en présentant SLB Algérie, notre entreprise d'accueil, en détaillant sa structure et ses activités dans notre pays.

La deuxième section était consacrée à notre étude empirique, où nous avons présenté en détail les données que nous avons collectées auprès de l'entreprise. Nous avons utilisé l'outil de l'entretien semi-directif sous forme de verbatim, en fournissant des analyses approfondies de ces entretiens. Ensuite, nous avons discuté des observations directes que nous avons enregistrées pendant notre stage au sein de l'entreprise.

Ainsi, cette section du chapitre offre une présentation complète du contexte organisationnel de notre recherche en se concentrant sur l'entreprise SLB, suivie d'une exploration détaillée des données collectées à travers des entretiens et des observations directes.

SECTION 01 : Contexte Organisationnel

Dans cette section, nous allons vous présenter l'entreprise où nous avons effectué notre stage de projet de fin d'études.

1. SLB Algérie :


1.1. Présentation de SLB Algérie :

SLB Algérie est l'une des filiales de la Géo-Unit de l'Afrique de nord de l'entreprise et du bassin pétrolier du nord d'Afrique et du moyen orient. Elle est présente en Algérie depuis 1955 avec plus de 60 ans de présence et comptait en Mai 2023 plus de 900 employé en Algérie, elle propose une gamme complète de services pour l'industrie pétrolière et gazière algérienne. Les activités de SLB Algérie incluent la sismique, le forage, la production, la transformation des hydrocarbures et les services de gestion de projets.

SLB Algérie est présente en Algérie sous deux identités juridiques qui sont « Compagnie des Opérations Pétrolières Schlumberger – COPS » et « Services Pétroliers Schlumberger – SPS » et à travers sa filiale « Camerone Algeria »

SLB Algérie emploie plus de 900 personnes en Algérie et travaille en étroite collaboration avec les partenaires locaux pour répondre aux besoins de l'industrie pétrolière et gazière algérienne dont la l'entreprise pétrolière nationale « SONATRACH », Agence nationale pour la valorisation des ressources en hydrocarbures (ALNAFT).

Tableau 12 : Fiche Technique de SLB Algérie

Logo de L'Entreprise	
Slogan de L'entreprise	« For a Balanced World » « Pour un monde équilibré »
Date de Création	1956
Activités	Prestation des Services Pétroliers
Siège Sociale	Commune de Hydra, Wilaya d'Alger - Algérie
Directeur Pays	Saïd Si Abderrahmane
Effectif	905 Employé (Avril 2023)

Source : Elaboré par l'étudiant sur la base des informations collecté à l'entreprise

Tableau 13 : Structures de SLB présente en Algérie

Zones D'activités	Installations
Alger	1 Immeuble de Bureaux 1 Résidence des Employés
Sud-Centre	09 Bases Opérationnelles 02 Bases Logistiques 01 Bunker d'explosifs
Sud-Est	01 Base Opérationnelle
Sud-Ouest	01 Base Opérationnelle 01 Bunker D'explosifs 01 Résidence D'employés

Source : Elaboré par nous-mêmes sur la base des informations de l'entreprise

1.2. Histoire de SLB en Algérie :

- **Années 1950-1960 :**

Schlumberger joue un rôle clé dans le développement de l'industrie pétrolière et gazière algérienne, en introduisant de nouvelles technologies telles que la fracturation hydraulique et les études sismiques.

- **Années 1970:**

Schlumberger continue d'étendre ses activités en Algérie, en introduisant de nouvelles technologies telles que le forage horizontal et des outils de diaggraphie avancés.

- **Années 1990-2000 :**

Schlumberger introduit de nouvelles technologies telles que la surveillance des réservoirs en temps réel et l'optimisation de la production, aidant ainsi ses clients à maximiser la valeur de leurs actifs pétroliers et gaziers.

- **Années 2010- Présent :**

Schlumberger reste un acteur majeur de l'industrie pétrolière et gazière en Algérie, fournissant une large gamme de services, notamment le forage, la diaggraphie et l'optimisation de la production. L'entreprise est connue pour son engagement en faveur de l'innovation technologique et de la durabilité, et a continué à introduire de nouvelles technologies ainsi que les investissements en matière d'énergies renouvelables ainsi que son engagement numérisation et l'automatisation pour améliorer ses opérations en Algérie et au-delà.

1.3. Les Activités de SLB en Algérie :

SLB propose une large gamme de services pour ses clients en Algérie. Les services offerts diffèrent entre des études géologiques et géophysiques, des opérations de forage, des tests de puits, la gestion de la production, l'optimisation de la récupération et la surveillance des réservoirs.

Les études géologiques et géophysiques sont des services clés offerts par SLB en Algérie. Ces études fournissent des informations sur la composition, la structure et la géométrie des formations géologiques afin d'aider les clients à localiser les réserves de pétrole et de gaz. Les opérations de forage sont également un service important offert par SLB en Algérie. SLB fournit

des équipements de forage et des technologies avancées pour aider les clients à forer des puits de manière efficace et en toute sécurité.

Une fois les puits forés, SLB offre des services de tests de puits pour évaluer la productivité du puits. Ces tests permettent aux clients de comprendre la capacité de production du puits et de prendre des décisions éclairées en matière d'optimisation de la production. SLB propose également des services de gestion de la production pour aider les clients à maximiser l'efficacité de la production de pétrole et de gaz.

En outre, SLB offre des services d'optimisation de la récupération pour aider les clients à maximiser la quantité de pétrole et de gaz récupérables dans un champ donné. Ces services comprennent la mise en œuvre de techniques avancées de récupération assistée, telles que l'injection de gaz ou d'eau dans les réservoirs pour augmenter la production. Enfin, SLB propose des services de surveillance des réservoirs pour aider les clients à surveiller en temps réel la production et la pression des réservoirs, afin de prendre des décisions éclairées en matière d'optimisation de la production.

Les services proposés par SLB sont conçus pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client et aider à améliorer l'efficacité opérationnelle, à réduire les coûts et à optimiser les performances des champs pétroliers et gaziers en Algérie. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des documents internes de l'entreprise et discussions)**

1.4. Les Programmes d'amélioration de la Qualité de vie au travail au sein de SLB Algérie:

Faisant partie de SLB Globale, L'entreprise SLB Algérie et son management Adhèrent et croient aux valeurs engagements figurent dans l'orientation stratégique de l'entreprise, Tenant en compte les spécificités de la région et du pays, SLB Algérie met en place les programmes élaborés par SLB et qui servent à l'amélioration de la qualité de vie au travail, Les programmes mis en place se présentent comme suit :

- **Blue Flex :** Le programme BlueFlex de SLB a été lancé en (année manquante). Il est proposé à tous les employés exerçant différentes fonctions, dans le but d'établir un équilibre entre leur vie personnelle et professionnelle, et d'améliorer la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise. Ce programme permet aux employés de travailler à

distance. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**

- **DUAL CAREER** : La démarche "Dual Career" développée par SLB vise à aider les couples dont l'un ou les deux partenaires sont employés de l'entreprise à gérer leur carrière et à la développer. Cette initiative prend en compte les paramètres liés à leur situation conjugale dans les décisions relatives à la mobilité interne ou externe, et contribue ainsi à améliorer la qualité de vie au travail pour les employés concernés. En résumé, le programme "Dual Career" de SLB accompagne les couples d'employés pour leur permettre de mieux concilier leur vie professionnelle et personnelle. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**
- **MyCareer** : MyCareer est une plateforme numérique développée par SLB dans le but de faciliter la gestion de carrière entre l'employé et son manager. Grâce à cette plateforme, l'employé peut exprimer ses ambitions professionnelles en détail, décrire son parcours de carrière et demander une discussion avec son manager concernant son avenir au sein de l'entreprise. Cette démarche vise à améliorer la gestion de carrière pour une meilleure qualité de vie au travail des employés. En résumé, MyCareer est un outil de communication et de suivi des ambitions professionnelles entre l'employé et son manager, qui contribue à l'amélioration de la qualité de vie au travail chez SLB. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**
- **Engage to Excel** : Le programme "Engage to Excel" a été lancé en 2017 dans le but de permettre à tous les employés de SLB d'exprimer leurs opinions sur les différents aspects de l'entreprise. Ce programme vise à fournir un espace de communication pour favoriser les échanges entre les différentes classes socio-professionnelles de l'entreprise. En résumé, "Engage to Excel" permet à tous les employés de SLB de participer à l'amélioration de l'entreprise en donnant leur avis et en favorisant la communication interne, ce qui contribue à une meilleure qualité de vie au travail. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**
- **HSE For Youth** : Le programme annuel "HSE for Youth" de SLB a pour objectif de sensibiliser les enfants des employés de l'entreprise aux valeurs et à la vision de celle-ci. Ce programme permet également de faire comprendre aux enfants l'importance de la santé, de la sécurité et de l'environnement (HSE) et de les engager dans des activités

éducatives, notamment par le biais d'ateliers et de jeux. En résumé, "HSE for Youth" est un programme de SLB qui vise à présenter l'entreprise aux enfants de ses employés, à les sensibiliser aux valeurs de l'entreprise ainsi qu'à l'importance de la HSE, et à les engager dans des activités éducatives stimulantes. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**

- **SLB Empowerment Team** Le SET (SLB Empowerment Team) est un groupe d'employés de SLB qui a pour mission de représenter les employés de l'entreprise et de participer à l'amélioration de la qualité de vie au travail ainsi qu'à la promotion de la santé, de la sécurité et de l'environnement (HSE). Ce groupe organise des ateliers et des activités visant à sensibiliser les employés aux enjeux de la HSE et à promouvoir des actions en faveur d'une meilleure qualité de vie au travail. En résumé, le SET de SLB est un groupe d'employés engagés dans l'amélioration de la qualité de vie au travail et de la HSE au sein de l'entreprise, en organisant des ateliers et des activités pour sensibiliser les employés à ces enjeux. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**
- **GFE** : Le GFE (Grade & Career Framework for Engineers) est un système de grades au sein de l'entreprise SLB. Lorsqu'un employé est embauché, il commence avec le grade 3 et peut progresser au fil de sa carrière grâce à des formations et des évaluations jusqu'au grade 10. Une fois au grade 10, il peut présenter un projet pour l'entreprise devant les managers de l'entreprise afin d'accéder aux grades supérieurs et devenir éventuellement l'un des managers. En résumé, le GFE est un système de grades au sein de SLB qui permet aux employés de progresser dans leur carrière en passant des tests et en présentant des projets pour l'entreprise. Ce système vise à encourager l'engagement des employés et à les aider à développer leur carrière au sein de l'entreprise. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**
- **TAMAYUZ Program** : Le programme TAMAYUZ de SLB est une initiative visant à reconnaître les efforts des employés de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord. Ce programme récompense les employés méritants par des prix et une reconnaissance morale afin de les motiver et de renforcer leur engagement envers l'entreprise. Le programme TAMAYUZ contribue ainsi à améliorer la qualité de vie au travail en encourageant et en récompensant la performance et l'engagement des

employés. En résumé, le programme TAMAYUZ de SLB est une initiative de reconnaissance visant à encourager et à récompenser les efforts des employés de la région Moyen-Orient et Afrique du Nord, dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail par la motivation et la reconnaissance morale. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**

- **People's Week** : Le "People's Week" est un événement annuel organisé par SLB pour l'ensemble de ses employés à travers le monde. Cette semaine est dédiée à des activités virtuelles et en présentiel destinées aux travailleurs, visant à valoriser la ressource humaine de l'entreprise et à reconnaître les efforts de ses employés. Le programme de la "People's Week" comprend plusieurs événements pour renforcer la cohésion d'équipe, la communication interne, la formation, la reconnaissance et la célébration de la culture d'entreprise. En résumé, la "People's Week" de SLB est un événement annuel destiné à célébrer la contribution de la ressource humaine de l'entreprise, à travers une semaine d'activités virtuelles et en présentiel visant à renforcer la cohésion d'équipe, la communication, la formation, la reconnaissance et la célébration de la culture d'entreprise. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**
- **SLP-3** : "SLP 3 – The Performance Management Process" est un programme qui permet aux employés de choisir leurs propres objectifs de performance à atteindre au cours de l'année. Ils communiquent ensuite ces objectifs à leur superviseur, qui les évalue en fonction de leur atteinte. Ce programme a pour but de permettre aux employés de se concentrer sur les objectifs les plus pertinents pour eux et de mieux comprendre les attentes de leur manager en matière de performance. Il s'agit ainsi d'un outil de gestion de performance personnalisé qui permet de favoriser la communication et la transparence entre les employés et leur hiérarchie, dans l'optique d'améliorer la qualité de vie au travail et de maximiser les résultats de l'entreprise. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**
- **SLB Employee Assistant Program** : Le programme d'assistance aux employés de SLB permet aux employés d'avoir accès à des professionnels de la santé mentale pour des consultations confidentielles, soit par téléphone ou en personne, à tout moment. Ce programme est spécifiquement conçu pour aider les employés de SLB à surmonter les

difficultés personnelles ou professionnelles qu'ils peuvent rencontrer et améliorer leur bien-être mental et émotionnel. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**

- **Santé Physique (Fitness Room) :** Chez SLB, on comprend l'importance de maintenir une bonne santé physique et mentale chez les employés. C'est pourquoi, dans chaque localité de l'entreprise, une salle de sport est mise à disposition pour encourager une culture d'activité physique. Les employés peuvent ainsi se détendre, se ressourcer et améliorer leur santé tout en restant productifs au travail. SLB s'efforce de créer un environnement de travail sain et épanouissant pour ses employés. **(Elaboré par l'étudiant sur la base des informations internes de l'entreprise)**

SECTION 02 : La présentation et la discussion des résultats

Cette section aura pour objet de se focaliser sur la partie pratique de ce mémoire, où nous allons présenter les analyses qualitatives de notre étude d'abord de l'entretien semi directive et enchaîner avec les résultats de notre observation. Ensuite, nous terminerons ce chapitre par la proposition des solutions.

1. Résultats et discussion de l'entretien de recherche

Dans cette section, nous allons présenter nos résultats selon notre grille d'analyse thématique (Annexe A). Nous exposerons les verbatim et les propos évoqués par nos interviewés autour des thèmes abordés lors de nos entretiens.

1.1 Informations sur les interviewés

Nous avons eu l'occasion d'interroger un groupe d'employés constitué de 5 employés de différentes fonctions et années d'expérience comme suit :

Tableau 14 : Les informations personnelles des interviewés

Interviewés	Genre	Fonction	Expérience a SLB
I1	Femme	Relocation Représentative	23 Ans
I2	Homme	Visa and Immigration Compliance	1 Année
I3	Homme	Géophysicien	1 Année
I4	Femme	Digital et Intégration	15 Ans
I5	Homme	Sales Lead	10 Ans

Source : Elaboré par nous-mêmes

1.2 La Perception de la Qualité de vie au Travail

Notre première question était générale, car nous souhaitons obtenir une idée honnête de la perception générale du concept de qualité de vie au travail par les différents interviewés. En analysant les verbatim des interviewés I1, I2 et I3, nous constatons que plusieurs d'entre eux ont mentionné des dimensions qui, selon eux, reflètent le niveau de qualité de vie au travail. I1 et I3 ont souligné principalement l'environnement physique, tandis que I2 a mis l'accent sur l'importance de la liberté et de la flexibilité au travail. Il est à souligner que le style de management et de leadership a également été mentionné comme un dimension significatif par l'interviewé I1.

La Qualité de vie au travail selon I4 avait une perception qui l'a reflété en concentrant sur une définition managériale en affirmant que le concept de la qualité de vie au travail est une nouvelle façon de voir les employés en donnant plus d'importance à leurs opinions et leurs conditions de travail.

Les verbatim de I5 portaient sur l'aspect de la performance car selon lui l'entreprise déploie des efforts pour garantir une bonne qualité de vie au travail aux employés car cela va avoir un effet positive sur la performance de l'entreprise.

La qualité de vie au travail au sein SLB se distingue des autres entreprises du secteur technologique et des services pétroliers et gaziers à l'échelle mondiale et en Algérie. Car selon I1, l'environnement de travail offert au sein de l'entreprise est considéré comme très favorable en comparaison avec les autres acteurs du secteur.

I2 affirme que La rémunération proposée par SLB est considérée comme supérieure à celle de ses concurrents, ce qui la distingue sur le marché.

Selon I3 Le style de leadership de SLB, est également un facteur de différenciation en termes de qualité de vie au travail. SLB adopte un style de leadership qui favorise un environnement de travail positif et encourageant pour les employés.

Selon I4, ce qui démarque SLB de ses concurrents en matière de qualité de vie au travail, c'est sa capacité à mettre en avant à la fois la rémunération et les opportunités de développement de carrière au sein de l'entreprise. Ces deux dimensions sont considérées comme des particularités qui distinguent SLB des autres acteurs du secteur.

Enfin, I5 mentionne que SLB se distingue également par son identité d'entreprise et les relations entre ses employés, Cela crée un environnement sain et des conditions de travail favorables, permettant aux employés de réaliser leur vision et leurs objectifs.

En résumé, la qualité de vie au travail chez SLB se caractérise par un environnement favorable, une rémunération compétitive, un style de leadership encourageant, des opportunités de développement de carrière, une identité d'entreprise distincte et des relations positives entre les employés.

La troisième question portait sur l'importance accordée par l'entreprise SLB à la qualité de vie au travail de ses employés. Nos cinq interviewés ont exprimé un consensus en affirmant que SLB donne une grande importance à la qualité de vie au travail de ses employés et à leur satisfaction dans différents aspects de leur travail. Ils ont également souligné que l'ascension de SLB en tant que leader sur le marché des services pétroliers et gaziers était le fruit de ses innovations et de sa vision axée sur ses employés.

1.3. L'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle

Dans notre deuxième thème d'entretien, nous avons abordé la dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle au sein de SLB. Nous avons commencé par poser une question d'ordre général pour comprendre ce que le concept d'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle représentait pour nos interviewés.

D'après les verbatim, I1 mentionne que trouver un équilibre entre la vie personnelle et professionnelle est toujours difficile et qu'il implique un sacrifice important. Cependant, elle s'efforce constamment de se développer pour parvenir à un équilibre parfait.

Pour I2, le principe de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle est un concept crucial. Selon lui, la vie personnelle et familiale est la chose la plus importante à ne pas négliger.

Dans le même contexte, I3 considère que l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle consiste à séparer les deux sphères et à consacrer du temps à chacune d'entre elles, en accordant une priorité légèrement supérieure à la vie personnelle.

Les interviewés I4 et I5 ont donné une définition assez similaire de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle. Ils ont souligné l'importance de cet équilibre pour eux et ont souligné qu'il s'agit avant tout d'un effort personnel pour parvenir à cet équilibre.

La deuxième question portait sur la perception des employés quant à l'importance accordée par l'entreprise SLB à l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle. Nos interviewés ont exprimé une perception similaire sur ce sujet.

Selon I1, non seulement SLB accorde de l'importance à cet équilibre, mais l'entreprise veille également à le respecter. I2 a confirmé cette affirmation en soulignant que SLB reconnaît l'importance de cet équilibre pour améliorer la qualité de vie au travail des employés, en prenant en compte cette dimension lors de l'affectation des tâches.

I3 a affirmé que SLB accorde une importance primordiale à cet équilibre et que l'entreprise est constamment en développement dans cette démarche. I4 a souligné que SLB prend cette dimension au sérieux et que cela fait partie des dimensions sur lesquelles l'entreprise a bâti sa réputation en tant qu'employeur qui donne de l'importance au bien-être de ses employés.

Enfin, I5 a ajouté que SLB était l'un des premiers à appliquer des innovations dans ce domaine au sein de ce secteur. L'entreprise a également été pionnière dans la mise en place de programmes visant à améliorer cet équilibre en Algérie, notamment dans son secteur d'activité.

En résumé, les interviewés ont tous perçu que SLB accorde une grande importance à l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle, en mettant en place des mesures concrètes et en étant précurseur dans ce domaine.

À travers notre troisième question, nous avons cherché à comprendre comment l'entreprise SLB parvient à améliorer l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle de ses employés. Lors des entretiens avec différents employés, nous avons obtenu des réponses éclairantes sur ce sujet.

Tous nos interviewés ont mentionné le programme "Blue-Flex" de SLB, qui permet à certaines fonctions d'exercer leurs tâches à distance, contribuant ainsi à améliorer l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle. I1 a été le premier à évoquer ce programme. De plus, I2 a souligné que SLB organise des activités inter-entreprises telles que l'IFTAR Ramadanesque à l'honneur des employés et de leurs familles, ainsi que des randonnées pour ses employés.

Selon I3, l'entreprise a amélioré l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle de ses employés grâce au programme de télétravail. I4 a également mentionné ce programme et ajouté que SLB sensibilise ses employés à l'importance de cet équilibre en proposant des formations et en sollicitant leurs opinions et suggestions à travers des discussions ouvertes et sincères.

En outre, I5 a souligné que SLB tient compte de la situation familiale de ses employés et de leurs responsabilités, en donnant l'exemple des horaires de travail adaptés pendant le mois de Ramadan, en particulier pour les femmes.

En résumé, l'entreprise SLB améliore l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle de ses employés grâce à des initiatives telles que le programme "Blue-Flex", l'organisation d'événements inter-entreprises et la prise en compte des responsabilités familiales. De plus, SLB met l'accent sur la sensibilisation, la formation et l'ouverture au dialogue avec ses employés pour favoriser un meilleur équilibre dans leur vie professionnelle et personnelle.

1.4. La Rémunération

Dans notre troisième thème, nous avons exploré le rôle de la rémunération en tant que dimension déterminant de la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise. Notre première question visait à découvrir la perception des interviewés vis-à-vis du concept de rémunération. L'interviewé I1 considère la rémunération comme un facteur d'engagement, ayant un impact direct sur les employés. Selon lui, la rémunération est un facteur de motivation essentiel. L'interviewé I2 propose une définition plus classique de la rémunération, la décrivant comme une compensation pour le travail accompli par l'employé. De son côté, l'interviewé I3 estime que la rémunération ne se limite pas à une simple compensation de l'effort fourni, mais englobe également d'autres

aspects tels que la reconnaissance de la responsabilité, de l'effort mental et du risque liés à la fonction. Selon l'interviewé I4, la rémunération ne se réduit pas à des considérations financières, mais inclut également des avantages liés au poste ainsi qu'une reconnaissance morale sous forme d'appréciation et de remerciement. Enfin, l'interviewé I5 ajoute à sa définition que la rémunération est une forme de reconnaissance de l'entreprise envers le temps et les efforts fournis par ses employés pour soutenir sa cause.

Lors de notre deuxième question sur ce thème, nous avons abordé l'importance accordée par SLB au dimension de la rémunération. Les réponses des interviewés étaient largement consensuelles. En effet, I1, I2 et I3 ont tous souligné que l'entreprise accorde une grande importance à la rémunération. De plus, I1 et I3 ont affirmé que SLB cherche à innover et à améliorer cet aspect de l'entreprise. I4 a ajouté que l'entreprise considère cette dimension comme stratégique, car elle contribue à l'engagement et à la fidélisation de ses employés. I5 affirme que SLB s'efforce de rester constamment au courant des évolutions économiques et du pouvoir d'achat de ses employés.

1.5.La Santé Mentale et Physique :

Dans notre quatrième thème d'entretien, nous nous sommes intéressés à la santé mentale et physique des employés de SLB. En utilisant la même méthodologie, nous avons posé une question générale pour comprendre la perception générale des employés sur ces deux aspects.

I3, I4 et I5 ont tous donné leur définition de la santé mentale et physique. Selon leurs verbatim, la santé physique se réfère à l'état de bien-être physique et la santé mentale à l'équilibre interne et le bien-être psychologique. I1 a souligné l'importance de l'harmonisation et du soin accordés à la santé mentale et physique. De son côté, I2 a affirmé que la santé mentale est plus importante car elle a des répercussions à long terme sur la santé physique. I4 a ajouté que pour sa part, la santé mentale et physique sont complémentaires.

Ainsi, nos interviewés ont exprimé différentes perspectives sur la santé mentale et physique, soulignant l'importance de l'équilibre et de l'harmonie entre ces deux aspects. Ils ont reconnu que la santé mentale et physique sont interdépendantes et jouent un rôle crucial dans le bien-être global des employés.

Notre Deuxième question portait sur l'importance accordé à la santé mentale et physique des employés au sein de l'entreprise SLB, A travers les verbatim de tous les interviewés on peut conclure que l'entreprise SLB accorde une très grande importance à La santé mentale et physique de ses employés en travaillant pour assurer un environnement sain physiquement et mentalement pour ses employés, I4 ajoute sur cela que la santé mentale et physique font partie de la culture de l'entreprise SLB , I5 aussi explique le faite que l'entreprise SLB développe des programmes pour la santé mentale et physique et le haut mangement de l'entreprise est engagé dans l'amélioration de ses dimensions en promouvant aussi un environnement sans accidents de travail »

Dans notre troisième question, nous avons exploré la manière dont SLB assure un environnement sain pour ses employés. Les verbatim de nos interviewés ont révélé les différentes mesures prises par SLB à cet égard.

Il souligne que SLB reconnaît l'importance de la qualité des ressources humaines pour la santé mentale des employés. Ainsi, SLB veille à garantir un environnement sain en améliorant les relations entre les employés et en lançant un programme de consultations gratuites et anonymes avec des professionnels de la santé publique à distance, grâce au programme "Life Works". Il mentionne également que SLB prend en compte la santé physique des employés en mettant à leur disposition des salles de fitness et en offrant des réductions sur les abonnements à des salles de sport externes.

I2 ajoute que SLB vise à améliorer la santé physique et la sécurité des employés grâce à ses programmes de santé, sécurité et environnement (HSE). Dans cette optique, I3 souligne l'existence d'un restaurant au sein de l'entreprise proposant une alimentation naturelle et saine pour favoriser une meilleure santé physique.

I4 affirme que l'entreprise aborde ouvertement la question de la santé mentale à travers une communication honnête, ouverte et dépourvue de préjugés. En ce qui concerne la santé physique, SLB offre une formation solide en HSE ainsi que les équipements nécessaires pour assurer la protection des employés.

I5 confirme ces propos et souligne que SLB crée un environnement compréhensif et favorable à la santé mentale. Il souligne également que, dans le secteur d'activité de SLB, la protection

des employés est primordiale, notamment sur le terrain. I5 mentionne que SLB dispose d'un système interne pour mesurer les risques et signaler les dangers.

En résumé, SLB s'engage à garantir un environnement sain pour ses employés en améliorant les relations, en proposant des consultations et des programmes de soutien en santé mentale, en mettant à disposition des installations sportives, en offrant des formations HSE et en fournissant les équipements nécessaires pour la protection des employés. L'entreprise met également l'accent sur une communication ouverte et honnête, ainsi que sur la mesure des risques et la prévention des dangers, en particulier sur le terrain.

1.6. Le développement de la carrière

Lors de notre discussion sur le développement de carrière chez SLB, nous avons obtenu différentes perspectives de la part des interviewés. Selon I1, le développement de carrière est perçu comme un plan préétabli avec des objectifs clairs à atteindre. I2 a souligné l'importance de l'accumulation d'expérience dans le parcours de développement de carrière d'un employé. I3 a mis en avant la relation étroite entre le développement de carrière et les objectifs individuels de l'employé, soulignant également l'importance d'un environnement favorable pour ce développement. I4 a mis en évidence l'ambition comme un moteur permettant à l'employé d'améliorer sa position au sein de l'organisation grâce à son développement de carrière. Enfin, I5 a souligné que le développement de carrière est un processus qui contribue à la reconnaissance de l'entreprise envers l'employé, renforçant ainsi sa confiance et autonomie.

La deuxième question de notre entretien portait sur l'importance accordée par SLB au développement de carrière de ses employés. Selon I1, SLB donne une grande importance à cette dimension. I2 a souligné l'utilisation de différentes méthodes, tels que la formation et des programmes spécifiques, mis en place par SLB pour améliorer cet aspect. I3 a affirmé que l'entreprise est constamment en amélioration et s'efforce d'aider les employés à atteindre leurs objectifs de carrière. I4 a mis en avant la réputation de SLB en matière de développement de carrière, soulignant que ce sont les employés eux-mêmes qui ont contribué à la croissance de l'entreprise au fil des générations. I5 a ajouté que SLB ne se limite pas à avoir des employés expérimentés, mais s'engage également dans le développement continu des futures générations d'employés de SLB

La troisième question de notre entretien visait à mieux comprendre les méthodes utilisées par SLB pour améliorer le développement de carrière de ses employés. Selon I1, l'amélioration du développement de carrière chez SLB est étroitement liée à la qualité de ses ressources humaines, en offrant un climat propice au développement et en mettant l'accent sur la qualité de ses gestionnaires qui aident les employés à progresser. I2 ajoute que SLB investit dans l'amélioration des compétences de ses employés grâce à des formations en ligne et en présentiel. I3 mentionne que l'entreprise consacre également des ressources financières pour accompagner les employés dans leur parcours professionnel et les motiver. I4 affirme que SLB dispose de plusieurs plateformes permettant aux employés de définir leurs propres plans de carrière et d'en discuter avec leurs responsables. I5 fait référence au système de grades au sein de l'entreprise, ainsi qu'aux formations et aux tests, soulignant que SLB a mis en place un système interne favorisant le développement de carrière.

1.7.La Loyauté des employés :

Dans la deuxième partie de nos entretiens, nous avons abordé le thème de la loyauté des employés au sein de l'entreprise SLB. En utilisant la même méthodologie, nous avons commencé par poser une question générale pour comprendre la perception des interviewés quant au concept de loyauté envers l'organisation.

Selon I1, la loyauté consiste à accomplir son travail de la manière attendue, tout en protégeant la confidentialité et les secrets de l'entreprise. I2 ajoute que la loyauté est étroitement liée à l'engagement de l'employé envers l'entreprise.

I3 souligne que la loyauté implique de donner la priorité aux intérêts de l'entreprise plutôt qu'à ses propres intérêts, et il met en avant le concept de rétention, c'est-à-dire rester fidèle à l'entreprise même lorsque de meilleures alternatives se présentent.

I4 affirme que la loyauté se traduit par la création de valeur ajoutée pour l'entreprise, sans attendre de retour immédiat, et par la prise d'initiatives pour son développement.

I5 ajoute que la loyauté implique de prendre la responsabilité de ses fonctions et de se soucier de l'entreprise et de sa réputation.

En résumé, les interviewés ont exprimé différentes facettes de la loyauté envers l'entreprise SLB. Cela inclut l'accomplissement du travail attendu, la protection de la confidentialité, l'engagement envers l'entreprise, la priorisation des intérêts de l'entreprise, la création de valeur ajoutée, la prise d'initiatives et la responsabilité de ses fonctions.

La qualité de vie au travail a un impact significatif sur la loyauté des employés chez SLB. Selon I1, l'environnement de travail sain instauré par l'entreprise joue un rôle crucial dans la loyauté des employés. I2 réaffirme l'importance accordée par les employés à la qualité de vie au travail. I3 souligne que l'amélioration continue de différents aspects de la qualité de vie au travail peut contribuer à la rétention des employés. I4 ajoute que SLB a réussi à cultiver un sentiment de loyauté envers l'entreprise grâce à sa qualité de vie au travail et son impact sur le bien-être des employés. I5 affirme que la qualité de vie au sein de SLB est directement liée à la loyauté des employés.

Notre troisième et dernière question visait à connaître les efforts déployés par SLB pour fidéliser ses employés. I1 a affirmé que SLB a investi considérablement en termes de ressources financières pour mettre en place une démarche réussie en matière de qualité de vie au travail dans toute l'entreprise. De son côté, I2 a souligné l'importance de la communication au sein de l'entreprise, ainsi que la culture de la proximité et du dialogue en face-à-face, notamment à travers les managers et les différentes activités de renforcement d'équipe, pour améliorer la fidélité des employés.

I3 a affirmé que SLB accorde une grande importance à ses employés en tant qu'individus, en leur offrant des opportunités de volontariat et en les impliquant dans le processus décisionnel. I4 a mis en évidence l'importance des efforts de SLB en matière de rémunération, ainsi que de faciliter la vie quotidienne des employés et de favoriser la flexibilité grâce à la digitalisation. Enfin, I5 a souligné que SLB est toujours à l'écoute de ses employés en ce qui concerne la qualité de vie au travail.

En conclusion, à partir des entretiens menés auprès des employés de l'entreprise SLB, il est clair que la qualité de vie au travail, à travers les différentes dimensions étudiées, joue un rôle crucial dans la fidélisation et la rétention des employés, ainsi que dans la perception de la marque employeur de SLB.

2. Résultats et discussion de l'observation directe :

2.1. L'Environnement Physique de Travail

- **L'environnement Physique Externe :** L'emplacement de l'entreprise est hautement sécurisé, étant entouré de plusieurs entreprises multinationales. De plus, le bâtiment de l'entreprise est neuf reflète parfaitement l'image moderne de l'entreprise avec une façade en verre. Et on peut remarquer aussi que L'entreprise ne dispose pas de logo visible sur la façade de son siège social.
- **L'environnement Physique Interne :** L'intérieur de l'entreprise est aéré, illuminé, moderne et simple et reflète l'identité de l'entreprise avec ses couleurs, l'immeuble se consiste de 9 étages et une terrasse qui donne une vue sur le quartier de Paradou à Hydra, Avec une structure de plusieurs bureaux vitrées et des salles de meeting vitrée à chaque étage ainsi que des open spaces décoré avec des plantes.

2.2. Le Dimension HSE a L'entreprise :

Au tout début du stage ou l'embauche chaque individu est soumis à un briefing HSE qui sera suivi par une formation de HSE et premiers soins, Aussi il a besoin de prendre des cours en ligne sur la plateforme de l'entreprise et passer des tests sur plusieurs aspects de l'entreprise et l'un d'eux c'est la HSE, L'entreprise dispose de plusieurs employés de HSE de différents niveaux hiérarchiques et différentes fonctions, L'entreprise utilise les pancartes et des plots pour signaler des travaux au sein de l'entreprise, les employés en maintenance porte leurs PPE, ainsi l'immeuble dispose de plusieurs mesures de sécurité contre les incendies, et les invasions des étrangers, l'entreprise également dispose de plusieurs kits de premiers soins ainsi que débriflateurs pour les cas d'urgences.

2.3. La qualité des équipements de travail :

L'entreprise a conscience de l'importance de la qualité des équipements de travail dans l'amélioration de la performance des employés, et comme la plupart des tâches du support de l'entreprise se font à distance en comptant sur le matériel informatique et de réseau l'entreprise est un client de la marque américaine de matériel informatique « DELL » dont elle dispose plusieurs laptops et double écrans pour chaque bureau et « Open Space » pour faciliter le multitâches pour les employés, aussi la marque Américo-suisse des accessoires informatique « LOGITECH » pour leurs accessoires dont les casques et souris et qui aide les employés en

matière d'ergonomie, pour le côté réseau aussi l'entreprise est un client de l'entreprise américaine « Cisco » pour un réseau fiable, les imprimantes sont liées directement au réseau pour une impression et scan facile en étant un client à la marque américaine « XEROX », l'entreprise fournit aussi du réseau WIFI à haut débit sécurisé à tout l'ensemble de l'immeuble pour faciliter le travail.

2.4. Attitude et comportement des employés

Je pense fortement que l'attitude et le comportement des employés reflètent l'identité et affectent directement la réputation de l'entreprise, et l'entreprise SLB a conscience de ça, c'est pour ça elle tient toujours à choisir les meilleurs représentants de leur entreprise, tout au long de mon stage au sein de SLB j'ai observé un comportement idéal des employés envers les stagiaires ainsi entre eux-mêmes, les employés ont un grand sens d'appartenance à leur entreprise et leurs équipes, les employés ont très courtois et sympa entre eux. Ainsi qu'un esprit compréhensif.

2.5. Relation entre les employés et leur supérieur

La relation entre les employés et le top management est très importante dans la performance et la fidélisation des employés, tout au long de notre stage on a observé une relation amicale et de respect mutuelle entre les employés et leurs supérieurs, on a observé aussi que l'entreprise a conscience de l'importance de la communication et aussi et croit dans le « Open door » dont on a pu observer qu'il n'y a aucune restriction entre les employés et le top management dans l'adresse de leurs soucis que ce soit d'une manière digitale à travers les plateformes dédiées à cela ou aussi en face à face sans besoin d'un rendez-vous car les bureaux des managers sont toujours ouverts employés, ainsi les managers sont très humbles et ont fréquemment des interactions avec les employés tout au long de la journée.

CONCLUSION

A travers Notre travail de recherche nous avons essayé de découvrir le rôle de la qualité de vie au travail dans la fidélisation des employés au sein de l'entreprise SLB Algérie, à partir de quatre dimensions de la qualité de vie au travail (L'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle, La rémunération, La santé Mentale et Physique, Le développement de carrière) sur une totalité de huit dimensions mises en place par le chercheur Richard Walton, et en adoptant une approche qualitative, le choix des dimensions ont été faite en fonction des recherches antérieurs dans le même sujet et en fonction de l'entreprise d'accueil.

Nous avons commencé notre recherche par une lecture des différentes documentations au sein de l'entreprise qui nous ont aidés à avoir une idée sur l'entreprise, sa structure, son histoire et ainsi que les programmes de la qualité de vie mise en place par l'entreprise à travers les années.

Un entretien semi-directif a été utilisé comme un outil essentiel pour la collecte de données relatives concernant les 4 dimensions de la qualité de vie au travail.

En vue de collecter les informations supplémentaires sur la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise SLB Algérie, nous avons appuyé sur observation directe.

Nous avons aussi pu collecter plusieurs informations supplémentaires sur la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise SLB Algérie à travers notre observation directe au sein de notre temps passé à l'entreprise concernant l'environnement physique interne et externe de l'entreprise, Le dimension HSE au sein de l'entreprise, La qualité des équipements de travail, Attitude et comportement des employés, La relation entre les employés et leurs managers.

Basé sur les résultats de la recherche à SLB Algérie et les résultats de l'analyse des données, on a arrivé aux résultats suivants :

- La qualité de vie au travail a un rôle crucial dans la fidélisation des employés de l'entreprise SLB Algérie.
- La qualité de vie au travail est une partie intégrale de la culture et aussi la réputation de l'entreprise SLB Algérie.
- L'entreprise SLB Algérie a conscience du rôle de la qualité de vie au travail dans la fidélisation de ses employés.

- L'entreprise SLB Algérie met en place des efforts considérables en matière de la mise en place et développement de la qualité de vie au travail de ses employés.
- Il y'a une relation positive étroite entre l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle et la perception de la qualité de vie au travail au sein de SLB Algérie.
- La dimension de la rémunération a un rôle positive important à jouer quant à la fidélisation des employés de l'entreprise SLB Algérie.
- Les investissements de l'entreprise SLB pour l'amélioration de la santé mentale et physique de ses employés à un impact positive sur la loyauté de ses employés envers l'entreprise.
- Les opportunités de développement de carrière au sein de l'entreprise SLB Algérie ont un rôle significatif dans la fidélisation de ses employés.

On peut conclure à travers notre travail de recherche que l'entreprise SLB Algérie est une entreprise qui est consciente du rôle de la qualité de vie au travail de ses employés et son rôle en tant qu'un élément essentiel de la fidélisation et la loyauté des employés envers l'entreprise, SLB ainsi a toujours investi dans les programmes de la qualité de vie au travail ainsi que l'innovation dans ma matière.

A partir de la recherche que nous avons effectuée au sein de l'entreprise SLB Algérie, nous avons proposé des suggestions que nous espérons utiles afin de lui apporter des idées d'améliorations :

- Mettre en place un système de mesure de la qualité de vie au travail au sein d'entreprise,
- L'amélioration continue de la dimension de la rémunération,
- Diminuer le stress et charge de travail au sein de l'entreprise,
- Améliorer la communication interne entre les employés.

En finale nous espérons que cette recherche soit d'utilité pour l'entreprise SLB Algérie ainsi que la communauté des chercheurs en domaine des ressources humaines.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Articles:

- A.Rahmawati, F. Ahamad, W.Rokhman, Interrelationship among Quality of Work-Life, Islamic Work Ethics, and Employee Performance: Employee Engagement as Mediator, EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 10, Number 1, 2022, 71-90.
- Adel Mahmoud Al Samman, Ahmed Kh. Muttar, Maryam Esa Ahmed Abdulaziz, HOW EMPLOYEE'S ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS GET AFFECTED BY CHARACTERISTICS OF THE PSYCHOLOGICAL CONTRACT, International Journal of Asian Social Science, Vol. 12, No. 6, 194-204, 2022.
- Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, 10 Questions sur la Qualité de vie au travail, ANACT, 2015.
- Arawati Agus, Rajni Selvaraj, The mediating role of employee commitment in the relationship between quality of work life and the intention to stay, From Volume: 1 Issue: 1, to Volume: 45 Issue: 7, 2019
- Aruldoss, A., Kowalski, K.B. and Parayitam, S. (2021), "The relationship between quality of work life and work-life-balance mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India", Journal of Advances in Management Research, Vol. 18 No. 1, pp. 36-62.
- Assie Guy Roger, Kouassi Roland Raoul, cours d'initiation à la methodologie de recherche, Ecole pratique de la chambre de commerce et d'industrie – Abidjan, 2020.
- Bodjrenou Kossivi, Ming Xu, Bomboma Kalgora, Study on Determining Factors of Employee Retention, Open Journal of Social Sciences, 2016, 4, 261-268.
- DeJonckheere M, Vaughn LM. Semistructured interviewing in primary care research: a balance of relationship and rigour. Fam Med Community Health. 2019.
- Djanet BOUKHEMKHEM, 2015, Quality of work life: Theoretical concepts and evaluation Case study of employees of Jijel University, Revue Economie & Société, Volume 11, Numéro 11, Pages 131-162, 2015.
- E.M.Sutanto et M.Perdana, Antecedents variable of employees Loyalty, Petra Christian University, JMK, VOL. 18, NO. 2, September 2016, Page 111–118.

- Fabien Fenouillet, *La Motivation*, 3^{ème} Edition, Dunod, 2017.
Faculty at King Abdulaziz University, *International Journal of Humanities and Social Science* Vol. 6, No. 8; August 2016.
- Fatemeh Fattahi, Mehrane Kazemian, Qader Vazifeh Damirchi, Batul Kazemi Kani, Maryam Hafezian, *QUALITY OF WORK LIFE AND EMPLOYEE'S ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN SARI CITY HEALTH CENTER*, *Journal of Research and Development* Vol. 1, No.9, 2014.
- Gacem Karim, Maabout Mohamed Zakaria, Louzani Hassiba, *L'impact de la qualité de vie dans l'entreprise sur l'engagement au travail des employés Cas « MEDIFIL »*, *Journal Des Etudes Economiques et Financières* Volume: 14/ N°: 01(2020), p 499-513.
- H.Desai, A.Pathak, *Quality of Work Life and Job Satisfaction among Employees in Insurance Sector*, *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management (IJSREM)*, Vol 06, Issue: 11, November 2022.
- Hamzah Elrehail, Ibrahim Harazneh, Mohammad Abuhjeeleh, Amro Alzghoul, Sakher Alnajdawi, Hussein M. Hussein Ibrahim, *Employee satisfaction, human resource management practices and competitive advantage The case of Northern Cyprus*, *European Journal of Management and Business Economics*, Vol. 29 No. 2, 2020 pp. 125-149.
- Hermawati, A, *The influence of quality of work-life and compensation on employee performance through organizational culture (study of agricultural extension in pasuruan regency)*, *Academy of Strategic Management Journal*, *Academy of Strategic Management Journal* Volume 20, Special Issue 4, 2021.
- I.Komar, I.A.Brahmasari, R.Nugroho, *Effect of Compensation, Quality of Work Life on Performance*, *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, Vol. 2, No 2, 2021, page 25 – 34.
- Jnaneswar. K. *Is Quality of Work Life a Predictor of Organizational Commitment? Empirical Evidence from Healthcare Industry*. *Asian Journal of Management*. 2019, 10(3):255-262

- João Leitão, Dina Pereira, Ângela Gonçalves, Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity, IJERPH, 2019, vol. 16, issue 20, 1-18.
- Julien Pelletier, 2016, La QVT : Une voie pour innover, ANACT, La revue des conditions de travail, Numero 3, Décembre 2015.
- Lady Nadia Frempong, Wonder Agbenyo, Peter Adjei Darko, The Impact of Job Satisfaction on Employees' Loyalty and Commitment: A Comparative Study Among Some Selected Sectors in Ghana, European Journal of Business and Management, Vol.10, No.12, 2018, Page 95- 105.
- Luma Ghazi Ibrahim Alzamel, Khatijah Lim Abdullah, Mei Chan Chong, and Yan Piaw Chua, The quality of work life and turnover intentions among Malaysian nurses: the mediating role of organizational commitment, Journal of the Egyptian Public Health Association (2020) 95:20.
- M.I. Abdullah, D.Huang, M.Sarfraz, M.W Sadiq, Service Innovation in Human Resource Management During COVID-19: A Study to Enhance Employee Loyalty Using Intrinsic Rewards, Frontiers in Psychology, February 2021, Volume 12, Article N 627659.
- Mahmoud Ali Alrousan, Shireen Mahmoud AlAli, The Role of Quality of Work Life in Organizational Commitment in Islamic Banks, International Journal of Financial Research Vol. 11, No. 4; 2020.
- Mascolo, M. F., & Fischer, K. W. (2005). Constructivist theories. Cambridge Encyclopedia of Child Development (pp. 49-63). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Meryem ABDI, Rachid CHAIB, Ion VERZEA, Contribution à l'évaluation de la qualité de vie au travail, مجلة دراسات في علم نفس الصحة, Volume 6, Numéro 2, Pages 70-77, 2021.
- Le Ministère de l'Action et des Comptes publics, ANACT, Guide de la qualité de vie au travail : outils et méthodes pour conduire une démarche QVT, Edition 2019.
- Mohiuddin, M.; Hosseini, E.; Faradonbeh, S.B.; Sabokro, M. Achieving Human Resource Management Sustainability in Universities. Int. J. Environ. Res. Public Health 2022, 19, 928.

- N.Zamzami, D.Susita, S.Nurjanah, Effect of Quality of Work Life on Work Motivation and Job Satisfaction and Their Impact on Turnover Intention on Outsource Employees, *Journal of Business and Management Review (JBMR)*, Vol. 3, No. 7, 2022, Page 438 – 452.
- Nanjundeswaraswamy, T.S., Renuka, S.D. and Srinivasaiah, R. (2022), “A study on quality of work life of employees in LPG bottling plant”, *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, Vol. 19, No. 1,
- Niati, D. R., Siregar, Z. M. E., & Prayoga, Y. (2021). The Effect of Training on Work Performance and Career Development: The Role of Motivation as Intervening Variable. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 2385–2393.
- Peter W. Hom, Thomas W. Lee, Jason D. Shaw, John P. Hausknecht, One Hundred Years of Employee Turnover Theory and Research, *Journal of Applied Psychology*, American Psychological Association 2017, Vol. 102, No. 3, 530–545.
- Raquel González-Baltazar, Gustavo Hidalgo-Santacruz, Silvia G. León-Cortés, Mónica I. Contreras Estrada, María G. Aldrete-Rodríguez, Brenda J. Hidalgo-González, Jorge A. Barrera-Vega, Quality of Work Life and Mental Health in Primary Care Physicians, *Procedia Manufacturing*, Volume 3, 2015, Pages 4935-4940,
- S.Kumari, S.Shah, N.Mishra, The impact of training and development on employees retention, *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management (IJSREM)*, Volume: 06 Issue: 05, May – 2022.
- Sabonete SA, Lopes HSC, Rosado DP, Reis JCGd. Quality of Work Life According to Walton’s Model: Case Study of the Higher Institute of Defense Studies of Mozambique. *Social Sciences*. 2021; 10 (7): Page 244.
- Sabonete, S.A.; Lopes, H.S.C.; Rosado, D.P.; Reis, J.C.G.d. Quality of Work Life According to Walton’s Model: Case Study of the Higher Institute of Defense Studies of Mozambique. *Soc. Sci.* 2021, 10, 244.
- Saleh Ali Y. Alqarni, Quality of Work Life as a Predictor of Work Engagement among the Teaching

- Sanchez, H. M., Sanchez, E. G. de M., Barbosa, M. A., Guimarães, E. C., & Porto, C. C.. (2019). Impacto da saúde na qualidade de vida e trabalho de docentes universitários de diferentes áreas de conhecimento. *Ciência & Saúde Coletiva*, 24(11), 4111–4123.
- Sarra LARIBI, Mohamed BOUCHERIBA, La relation entre la qualité de vie au travail et l'engagement organisationnel des employés. Etude de cas : La Sonelgaz –Batna, *Economic Researcher Review*, VOL 08 , (N°02)DEC (2020),PP 199-210.
- Subaashnii Suppramaniam, Fitriya Abdul Rahim, Thilageswary Arumugam, Quality of Work Life: A Look at the Factors Affecting, *INTERNATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS AND ECONOMIC RESEARCH*, ICBER, 2010.
- Sunaryadi, Sunaryadi, et al. "Effect of Quality of Work Life on Work Stress, Mental Health, Organizational Citizenship Behavior, and Performance of Inpatient Nurses in Muhammadiyah Hospital Type D East Java." *International Journal of Science, Technology & Management*, vol. 2, no. 5, 28 Sep. 2021, pp. 1652-1660
- T.K Mily Velayudhan and M.D Yameni, *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering* 197, 2017.
- Tanaya Nayak, Impact of Quality of Work Life on Turnover Intention: A Study on Private Health Care Units in Odisha, School of Management National Institute of Technology Rourkela, 9 January 2017.
- Unzilla Khan, EFFECT OF EMPLOYEE RETENTION ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE, *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation* Volume 2, Issue 1, January 2020.
- Uzma Javed, Job Characteristics, Family Support and Wellbeing: Testing an Expanded Version of the Karasek Model, *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* Vol. 27, No. 2, 2021, Page 4781-4810.
- Wiklund, F., & Jansson, S. (2019). Employee Loyalty and the Factors Affecting It : A qualitative study comparing people with different working experience on their view of employee loyalty
- Yanga Elias Lagu, UNDERSTANDING FACTORS INFLUENCING EMPLOYEES' RETENTION IN AN ORGANIZATION TODAY, *Texila International Journal of Management*, Special Edition 2019.

- Zafrul, Allam., A., Shaik. (2020). A study on quality of work life amongst employees working in the Kingdom of Saudi Arabia. *Management Science Letters*, 10(6):1287-1294.
- Zhanabazar, A., & Jigjiddorj, S. (2021). The Mediating Effect of Employee Loyalty on the Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Performance. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 9(2), 467-482.

Theses:

- A.Zahia et B.Kahina, La fidélisation du personnel et la performance de l'entreprise : Cas GENERAL EMBALLAGE, Mémoire de fin de cycle En vue d'obtention d'un diplôme de master en sociologie, Université Abderrahmane MIRA-BEJAIA Faculté des Sciences Humaines et Sociales, 2014.

Livres:

- Andreani, J.-C., & Conchon, F. (2015). *Méthodes d'analyse et d'interprétation des études qualitatives : l'étude de l'art du marketing*. Paris: Research gate.
- BOURDU Emilie, PERETIE Marie-Madeline, RICHER Martin. 2016. *La qualité de vie au travail : un levier de compétitivité. Refonder les organisations du travail*, Paris, Presses de Mines, 186p.
- Carlina Rinaldi, In Dialogue with Reggio Emilia, Listening, Researching and Learning, 1st Edition, Routledge, London, 2005.
- CHAMINADE Benjamin. RH & Compétence dans une démarche qualité, éd AFNOR,2005.
- Henri Peretz, Les méthodes en sociologie. l'observation, Edition La Découverte, 2004.

Sites Web:

- European Patient's Academy on Therapeutic Innovation, Site officielle, Visité le 15/05/2023, 22:42, <https://toolbox.eupati.eu/glossary/physical-health/>.
- Harvard Business School, « Harvard Business Professor Emeritus Richard Walton Dies at the age of 90 », Press Release, 27 Octobre 2021, Lien <https://www.hbs.edu/news/releases/Pages/richard-walton>

obituary.aspx#:~:text=Harvard%20Business%20School%20Professor%20Emeritus%20Richard%20Walton%20Dies%20at%20the%20Age%20of%2090,-
Email&text=Dr.,at%20the%20age%20of%2090.

- OMS, Site Officielle, Visité le 15/05/2023, 22 :36, Lien: <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>.
- SLB, Site officielle, <https://www.slb.com/about/leadership-and-governance/executive-management>, Consulté le 22/05/2023, a 23 :24.

ANNEXE A – GUIDE D'ENTRETIEN

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمت
القليعة

Guide d'entretien de Recherche

Bonjour monsieur, madame X,

Permettez-moi de me présenter, je m'appelle Mohamed Tahar HAMADA, Un étudiant en deuxième année master en management des ressources humaines à l'école Nationale Supérieure de Management de Kolea (ENSM-Kolea).

Je tiens avant tout à vous remercier d'avoir accepté de participer à cet entretien, et du temps que vous nous consacrez. Cet entretien se fait dans le cadre d'une étude que nous menons et qui porte sur « Le rôle de la qualité de vie au travail sur la fidélisation des employés de SLB Algérie »

Thème 1 : Information sur l'interviewé

- 1- Fonction :
- 2- Années d'expérience au sein de SLB

Thème 2 : La qualité de vie au travail

- 1- Comment définissez-vous le concept de la qualité de vie au travail?

- 2- Quelle est la particularité de SLB en Matière de la Qualité de vie au travail en comparant aux autres entreprises dans le secteur pétrolier et gazier dans la scène mondiale et Algérienne?
- 3- Quelle est l'importance accordée à la qualité de vie au travail au sein de SLB Algérie ?

Thème 2-1 : L'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle

- 1- Que représente pour vous la conciliation entre la vie personnelle et professionnelle ?
- 2- Selon vous, Est-ce que votre entreprise accorde de l'importance à la conciliation entre la vie personnelle et professionnelle ?
- 3- Si c'est oui comment elle arrive à le faire ?

Thème 2-2 : La Rémunération

- 1- Comment définissez-vous le concept de la rémunération ?
- 2- Quelle est l'importance accordée à la rémunération au sein de l'entreprise SLB ?

Thème 2-3 : Santé Mentale et Physique

- 1- Comment définissez-vous le concept de la santé mentale et physique ?
- 2- Quelle est l'importance accordée à la santé mentale et physique des employés au sein de SLB ?
- 3- Comment SLB Garantit un environnement sain aux employés ?

Thème 2-4 : Développement de Carrière

- 1- Comment définissez-vous le concept de développement de carrière ?
- 2- Quelle est l'importance accordée au développement de carrière et personnelle au sein de SLB ?
- 3- Comment SLB Garantit un développement de carrière et personnelle aux employés ?

II-La Loyauté des employés :

- 4- Comment définissez-vous le concept de la loyauté envers l'organisation ?
- 5- Selon vous comment la dimension de la qualité de vie au travail peut jouer sur la fidélisation des employés de l'entreprise SLB?

6- Selon vous, quels efforts l'entreprise SLB a-t-elle déployés pour renforcer la fidélité de ses employés ?

ANNEXE B – GRILLE D'OBSERVATION

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت
القلبية

Grille D'observation

Dans le cadre de la préparation de mémoire de fin d'étude master en management des ressources humaines portant sur l'impact de la qualité de vie au travail sur la fidélisation des employés, Cette grille d'observation est un outil important pour renforcer les résultats de notre recherche sur l'impact de la qualité de vie au travail sur la fidélisation des employés dans le cadre de notre master en management des ressources humaines. Il nous permettra de collecter des données réelles sur L'environnement physique de travail en interne et en externe, Le dimension de HSE et la sécurité du travail, La qualité des équipements de travail fourni, L'attitude et le comportement des employés et la relation entre les employés et leurs supérieurs.

Thèmes	Observations
Environnement de Travail Interne et Externe	
Le Dimension HSE a L'entreprise	
La qualité des équipements de travail	
Attitude et comportement des employés	
Relation entre les employés et leur supérieurs	

ANNEXE C – VERBATIM DES ENTRETIENS SEMI DIRECTIFS

Verbatim de la perception du concept de la qualité de vie au travail

I1	« La qualité de vie au travail est essentiellement par L'environnement physique du travail, La Convivialité et le soutien du management et ainsi que leadership »
I2	« La Qualité de vie pour moi est reflété par le sentiment de liberté et flexibilité, Ainsi Qu'Une bonne rémunération»
I3	« C'est d'abord un bon cadre de travail et environnement physique pour plus de performance, et aussi le respect de l'aspect personnelle de chaque employés »
I4	« Pour moi la qualité de vie au travail est une nouvelle vision de l'entreprise à travers ses employés en leur donnant plus de considération »
I5	« C'est les efforts déployé par l'entreprise afin d'assurer de bons conditions de travail pour une meilleure performance»

Source : Élaboré par nous-même.

Tableau : Verbatim de la particularité de SLB en matière de qualité de vie au travail

I1	« A travers mon expérience a SLB je peux dire que l'environnement procuré est un environnement très acceptable par rapport aux autres entreprises »
I2	« Je vois que la particularité de SLB c'est vraiment leur dimension de rémunération très motivant»
I3	« Je pense que la particularité de SLB c'est son management et le style de leadership »
I4	« A travers mes années au sein de SLB et le secteur pétrolier et gazier ce que je peux dire c'est que SLB est vraiment particulière en comparant avec sa rémunération motivante et aussi son système de gestion de carrière est vraiment particulier »
I5	« Pour ma part je vois que la particularité de SLB a vraiment su développer à travers toutes ces années c'est vraiment la qualité de sa ressource humaine qui construit un environnement sain et de bonnes conditions de travail qui permet au employés de se développer »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau : Verbatim de L'importance accordé par SLB a la qualité de vie au travail

I1	« Je pense que SLB donne beaucoup d'importance pour la QVT de ses employés»
I2	«Je vois que SLB est une entreprise qui donne une place à la qualité de vie au travail de ses employés au sein de leurs programmes et stratégies»
I3	« SLB donne de l'importance à la qualité de vie au travail et elle est en développement constant pour l'amélioration ces aspects a l'entreprise »
I4	« L'entreprise SLB accorde une importance stratégique a sa qualité de vie au travail et la satisfaction des employés»
I5	« SLB accorde de l'importance primordiale a ses employés et ressources humaines à travers la garantie d'une bonne qualité de vie au travail et cela est explicite dans ses valeurs on trouve la mention de « People » car la position du leader du marché de SLB est le résultat de plusieurs décennies d'innovations et travail sur ce point la »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau : Verbatim sur Concept de L'équilibre entre la vie personnel et professionnelle

I1	« Ça représente un sacrifice car la vie personnelle est impactée, mais j'ai essayé et j'essaye toujours de trouver un équilibre et donner le temps imparti à chacune des parties »
I2	«Je vois que trouver l'équilibre entre la vie personnel et professionnelle est important car pour ma part, le temps consacré à ma famille est important»
I3	« Pour ma part l'équilibre c'est de séparer la vie professionnelle de la vie personnelle, d'avoir des horaires fixes et de ne pas prendre le travail en dehors des heures de travail, et consacrer plus de temps pour la vie familiale»
I4	« L'équilibre entre la vie personnel et professionnelle c'est de consacrer du temps tant qu'à l'entreprise que du temps à nous-mêmes et a nous familles et essayent de trouver du temps pour les deux»
I5	« C'est de trouver une balance entre donner son temps et effort pour le développement et gain de l'entreprise mais aussi ne pas négliger ça vie personnelle et de consacrer du temps pour la famille, pour trouver cette équilibre c'est un effort que l'employé doit faire»

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau : Verbatim sur L'importance accordé à L'équilibre entre la vie personnel et professionnelle à SLB

I1	« SLB donne une importance considérable au dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle et elle veille sur le respect de ce dimension »
I2	«Je pense que SLB a conscience de l'importance du dimension de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle et elle donne une importance à ce dimension dans sa charge de travail »
I3	« Je vois que SLB donne une importance primordiale a ce dimension pour améliorer la qualité de vie au travail de ses employés, Je peux aussi dire que SLB est en amélioration constante concernant ses programmes visant l'amélioration de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle »
I4	« SLB est une entreprise qui prene l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle très au sérieux, et c'est l'une des raisons qui ont bâti sa réputation en tant qu'un employé qui prend en considération le bien-être de ses employés»
I5	« A mon opinion SLB est l'une des entreprises dans notre pays et son secteur, qui ont pris le challenge d'essayer d'innover dans l'amélioration de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle de ses employés dans un secteur stratégique »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur les Programmes de l'amélioration L'équilibre entre la vie personnel et professionnelle à SLB

I1	« SLB a conçu un programme pour le télétravail pour certains fonctions sur le nom de Blue-Flex »
I2	« Je vois que SLB essaye d'améliorer l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle A travers les programmes d'activités de l'entreprise avec les familles des employés par exemple le Dernier IFTAR collective de Ramadan avec les familles des employés ainsi que les randonnées et aussi à travers le télétravail avec la mise en place du programme Blue-Flex
I3	« SLB a su améliorer l'équilibre entre la vie personnelle et professionnel de ses employés à travers la mise en place du télétravail et nouveau programme de Blue Flex »
I4	« Je vois que SLB elle arrive à aider ses employés à équilibrer entre leurs vie personnelle et professionnelle à travers bien sûr le programme de télétravail conçu en premier lieu pour cela mais aussi à travers les différentes formations de développement personnelle pour cela et les campagnes de sensibilisation ainsi que l'engagement des employés dans des discussions ouvertes sur ce sujet »
I5	« SLB travaille toujours sur l'amélioration de ses programmes de l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle, Je peux vos donner quelques exemples comme le programme de Blue-Flex du travail à distance en plus l'entreprise prend en considération la situation

familiale de ses employés ainsi que leurs responsabilités par exemple un horaire spéciale du ramadan en prenant en compte les femmes qui ont droit de sortir plus tôt »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur le Concept de la Rémunération

I1	« Pour ma part la Rémunération, c'est un dimension de motivation et engagement »
I2	« C'est la compensation sur le travail fait au sein de l'entreprise »
I3	« C'est être compensé par apport a la responsabilité et le risque pris et la travail, le rendement aussi »
I4	« Je vois que la rémunération est la compensation financière en premier lieu mais aussi les avantages et compensation morale l'entreprise pour ses employés »
I5	« La rémunération est un geste explicite de reconnaissance de l'entreprise aux efforts et le temps consacré par les employés pour l'entreprise »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur l'importance de la rémunération au sein de SLB

I1	« L'entreprise SLB est en amélioration constante du dimension de rémunération»
I2	« Je vois que SLB donne une grande importance au dimension de la rémunération »
I3	« L'entreprise SLB Veut donner plus en matière de rémunération de ses employés et elle travaille constamment pour améliorer cette aspect »
I4	« SLB est une entreprise qui donne une importance stratégique au différents aspects de la rémunération de ses employés et elle a conscience de l'importance de ce dimension dans la motivation et fidélisation des employés »
I5	« Je vois que SLB est l'une des entreprises qui donnent beaucoup d'importance à cette dimension dans le secteur de son activité et toujours elle essaye de rester à jour avec les changements économiques spécialement le pouvoir d'achat.

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur le concept de la santé mentale et physique

I1	« Je vois que la Santé mentale et physique c'est important pour cela il faut une harmonisation et prendre soin des deux côtés »
I2	« A mon opinion La santé mentale passe avant le physique, car le si vous étés pas bien mentalement ça va se répercuter sur la physique
I3	« Santé physique est d'être sain physiquement, et la santé mentale d'être stable mentalement et bien organisé dans sa vie»

I4	« Pour ma part je vois que la santé physique est d’avoir un corps sain sans maladies et la santé mentale est d’être en harmonie avec sois même, et les deux sont complémentaire »
I5	« La santé physique est la possibilité du corps de fonctionner d’une manière optimale et la santé mentale est de se sentir en bonne condition pour exercer normalement dans la vie quotidienne »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur l’importance de la Santé Mentale et Physique au Sein de SLB

I1	« SLB donne une très grande importance à la santé mentale et physique de ses employés »
I2	« Je vois que SLB considéré La santé mentale et physique comme une priorité dans son activité et la mise en place de sa stratégie »
I3	« SLB a toujours travaillé à assurer un environnement sain pour ces employés, et accorde toujours une importance à cela »
I4	« SLB considère Qu’une bonne santé mentale et physique des employés est une partie intégrale de la culture de l’entreprise et de son identité »
I5	« L’entreprise SLB donne la plus grande importance à ces deux dimensions cela est explicite dans ses programmes et aussi l’engagement du management à garantir un environnement sain sans accidents de travail»

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur Les programmes d’amélioration de la Santé mentale et physiques de SLB

I1	« SLB travail sur l’amélioration de la santé mentale des employés en garantissant un environnement sain a la santé mentale et aussi le programme de Life-Work qui donne la possibilité de consultation aux employés, Aussi la Santé Physique à travers les Fitness room et aussi les réductions sur les salles de sports externes »
I2	« SLB travaille sur l’aspect de la santé mentale à travers ses programmes de Bienêtre et aussi la santé physique à travers son département et programmes HSE »
I3	« SLB vise a santé physique A travers Fitness Room et Le Restaurant Naturelle et Healthy et les réductions sur les abonnements de travail, et LifeWorks pour la santé mentale »
I4	« SLB vise à travers ses programmes de développer un environnement sain a Lifeworks et la communication ouverte et honnête sans préjugés et aussi l’aspect de la santé physique à travers la bonne formation en matière de HSE et fournir un environnement sécurisé et l’équipement nécessaire »

I5	« Je vois que SLB a conscience de l'importance de la santé mentale en mettant des formations sur la santé mentale des employés et comment gérer les émotions ainsi que des plateformes de santé mentale et des consultations gratuites et un climat compréhensive surtout, Elle a conscience aussi de l'importance de la santé physique aussi surtout dans son secteur ou l'entreprise prend très au sérieux l'aspect HSE et la santé de ses employés à travers la formation des employés aussi fournir et contrôler les équipements de protection et aussi la mise en place d'un system interne de report en cas de danger »
----	---

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur La perception du concept de développement de la carrière

I1	« Pour ma part le développement de carrière est un plan de carrière et des étapes fixes pour gravir les échelons »
I2	« Le développement de la carrière est de cumule de l'expérience»
I3	« C'est d'avoir un objective et que les conditions travaille font du sort que l'employé arrive à cette objective »
I4	« Le développement de carrière c'est d'être ambitieux et travailler dur pour améliorer sa position au sein de l'organisation»
I5	« Le développements de carrière est un processus par laquelle l'entreprise reconnait l'effort de l'employée en développements sa responsabilité au sein de l'entreprise »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur L'importance Accordé au développement de la carrière au sein de SLB

I1	« L'entreprise SLB encourage toujours ses employés en matière de carrière et accorde une grande importance à ce dimension »
I2	« L'entreprise SLB donne une grande importance au développement de la carrière de ses employés à travers ses programmes et ses formations »
I3	« SLB est toujours en amélioration continue de son processus de développement et la gestion de la carrière de ses employés pour atteindre leurs objectives »
I4	« SLB a été toujours connu pour l'importance accordé au développement de ses employés car c'est ses employés qui ont construit la réputation de l'entreprise à travers toutes ces années»

I5	« Le développement de la carrière est un sujet très sérieux au sein de SLB car l'entreprise veut toujours non seulement avoir des employés de qualité mais surtout développer cela et engager les employés dans le processus »
----	--

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur Les programmes de Développement de carrière au sein de SLB

I1	« SLB garantie un climat idéal pour le développement de la carrière ainsi que le soutien des managers et leur aide »
I2	« L'entreprise Investie dans des programmes de formation présentielle et à distance qui aident les employés à développer leurs compétences »
I3	« L'entreprise travaille constamment dans le but d'améliorer cette dimension au sein d'entreprise, surtout à travers l'investissement financière dans le but d'accompagner les employés et aussi les motivations financières »
I4	« SLB dispose de plusieurs plateformes qui permettent aux employés de décider son parcours professionnelle ainsi que des plateformes de discussion ouverte avec les managers sur son plan de carrière »
I5	« Le point fort de SLB concernant le développements de carrière c'est son système de grades et testes toute au long de leurs carrières depuis leurs embauche et aussi le Test Grade 1, SLB a mis en place tout un système similaire au système éducative pour le développement continue »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim Sur Le concept de la loyauté au sein de SLB

I1	« Je vois que la loyauté c'est avant tout faire son travail d'une manière convenable et de garder les secrets de l'entreprise»
I2	« Le concept de la loyauté est d'être engagé dans son travail »
I3	« Pour moi la loyauté envers l'entreprise est priorisé le gain de l'entreprise sur le gain personnel de l'employé et de ne pas changer l'entreprise même s'il Ya une meilleure opportunité »

I4	« La loyauté est un sentiment qui pousse l'employé de donner le plus pour l'entreprise sans attendre un retour et prendre l'initiative »
I5	« C'est de soucier sur l'entreprise et ça réputation et prendre sa responsabilité »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau : Verbatim sur Le Rôle de la QVT dans la loyauté des employés

I1	« Je pense que la Qualité de vie a joué et joue toujours un rôle important dans la fidélité des employés de SLB envers l'entreprise surtout à travers un environnement sain»
I2	« La qualité de vie au travail est un dimension important pour les employés de SLB»
I3	« L'amélioration continue de qualité de vie au travail peut jouer un très grand rôle dans la rétention des employés »
I4	«SLB a su fidélisé toutes ses générations d'employés essentiellement grâce à sa qualité de vie au travail, donc je vois que la qualité de vie au travail est un dimension essentielle dans l'amélioration de la loyauté des employés envers l'entreprise»
I5	« La qualité de vie au travail est liée directement à la force de rétention de SLB et la loyauté de ces employés »

Source : Elaboré par nous-mêmes

Tableau: Verbatim sur Les programme de QVT au sein de SLB

I1	« SLB a mis en place à travers son expérience dans la matière une démarche de qualité de vie très efficace et elle a investi beaucoup dans sa mise en place »
I2	« L'entreprise SLB a mis des efforts dans la communication entre ses différentes entreprise surtout instaurant une communication Face to Face avec les Managers et aussi les différentes sessions de Team Building »
I3	« Je pense que l'entreprise SLB essaye toujours de donner un plus à travers plusieurs programmes de participation et volontariat au sein de l'entreprise aussi l'importance donnée aux individus »
I4	« L'entreprise SLB a mis des efforts considérables pour en arriver à ce point-là, surtout concernant l'environnement de travail, la rémunération et aussi la digitalisation.
I5	« SLB prend toujours soin à l'amélioration de la qualité de vie au travail de ses employés à travers ses différents programmes d'avantages et aussi être à l'écoute aux demandes des employés »

Source : Elaboré par nous-mêmes