

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Master en Management des Ressources Humaines

**Etude de la qualité de vie au travail au sein de la Société
ALGESCO**

Elaboré par :

GUIDOUM Fayçal

Encadré par :

Dr MEDAGH Samira Rym

Année 2018/2019

Résumé

La qualité de vie au travail est une notion qui s'est construite avec le temps et à travers différentes phases, elle est avant tout une construction collective qui permet de faire un travail de qualité. Etant intimement liée à l'environnement et aux conditions de travail la QVT offre une nouvelle manière de vivre son quotidien, de faire un travail qui a du sens où l'on se sent valorisé et reconnu dans un climat de respect et de convivialité, un travail qui permet à chacun de s'épanouir sur le plan personnel mais aussi sur le plan professionnel. Aujourd'hui, les entreprises qui souhaitent concilier bien-être et performance font recours à des pratiques dites QVT.

Les mots clés : La satisfaction - Les conditions - L'environnement - Le travail

Abstract

Quality of work life is a notion that has been built over time and through different phases; it is above all a collective construction that makes it possible to do quality work. Being closely linked to the environment and working conditions, Quality of life at work offers a new way of living one's daily life, of doing work that has a meaning where one feels valued and recognized in a climate of respect and conviviality, a work that allows everyone to flourish on a personal but also on a professional level. Today, companies that want to reconcile well-being and performance use so-called quality of work life practices.

Keywords : Satisfaction – Conditions – Environment - Work

ملخص

إن نوعية الحياة في العمل هي مفهوم تم بناؤه مع مرور الوقت ومن خلال مراحل مختلفة، فهو في المقام الأول بناء جماعي يسمح بالقيام بعمل جيد والارتباط بشكل وثيق بالبيئة وظروف العمل. توفر نوعية الحياة في العمل طريقة جديدة للعيش في الحياة اليومية، للقيام بعمل منطقي حيث تشعر بالتقدير في جو من الاحترام والألفة، عمل يسمح للجميع بالازدهار على المستوى الشخصي ولكن أيضاً على المستوى المهني.

الشركات التي ترغب اليوم في التوفيق بين ممارسات الرفاه واستخدام الأداء المعروفة باسم نوعية الحياة في العمل، تلجأ إلى الشركات والوكالات المتخصصة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: الرضا - الظروف - البيئة - العمل

Remerciement

Je tiens avant tout à remercier Dieu qui m'a accordé aide, force, courage et patience durant tout mon parcours académique.

Ma profonde gratitude va à mon encadreur Mme MEDAGH Samira Rym pour ses orientations, ses conseils et le temps qu'elle m'a consacré durant l'encadrement. J'exprime les mêmes sentiments à tous nos enseignants.

Je remercie aussi Mr le DRH MEGRAD Lamine de m'avoir accueilli au sein de l'entreprise ALGESCO SPA, et je remercie également toute l'équipe du département Ressources humaines pour leurs aides et leurs soutiens, ainsi que tous les employés de l'entreprise.

Enfin, merci à tous ceux qui ont contribués de près ou de loin à l'élaboration de ce mémoire.

Table des matières

Résumé.....	i
Remerciement.....	ii
Table des matières	iii
Liste des tableaux.....	v
Liste des abréviations, sigles et acronymes	vii
Liste des figures.....	viii
Introduction générale	1
CHAPITRE 01 : La problématique	5
1 Contexte et objectifs de recherche :.....	5
2 Objectifs personnels de recherche :.....	6
3 Objectifs académiques :.....	6
4 Les sous-questions et les hypothèses retenues :.....	7
CHAPITRE 02 : Cadre méthodologique.....	5
1 Le choix du lieu de stage :.....	9
2 Les qualités requises pour ce programme sont les suivantes :.....	10
3 Méthodologie de recherche et collecte de données :.....	10
3.1 Le raisonnement scientifique adopté :.....	10
3.2 Le type de données recueilli :.....	10
3.3 Méthodologie de collecte de données sur terrain :.....	10
4 Définition de méthode utilisée :.....	11
5 Principales étapes d'une enquête par sondage	11
5.1 La méthode utilisée dans le sondage.....	13
5.2 Le déroulement de l'enquête et le recueil d'informations	13
5.3 Le questionnaire :.....	13
CHAPITRE 03 : Revue de littérature et cadre conceptuel	9
1 L'évolution des conditions de travail dans une perspective socio-historique :.....	17
1.1 Ecole classique : Approche rationnelle de l'organisation scientifique du travail ¹	17
1.2 Le modèle de ford :.....	18
1.3 Ecole des relations humaines : Approche humaine de l'organisation du travail ³	19
1.4 Approche sociotechnique	19
2 Evolution du concept de QVT.....	21
2.1 Le point de départ de l'intérêt porté à la notion de la qualité de vie au travail :.....	21

2.2	La contribution de l'ANACT en matière de QVT :.....	23
2.2.1	Les missions de l'Anact : Développer, Diffuser et Conduire.	23
2.3	Définition de la qualité de vie au travail :	24
2.4	A la recherche d'un consensus.....	24
3	Risques psycho-sociaux et QVT	27
3.1	Définition des risques psychosociaux :.....	27
3.2	Définition du stress, facteurs et indicateurs :	27
3.2.1	Le stress lié au travail :	28
3.3	L'épuisement professionnel, le burnout :	28
CHAPITRE 04 : Présentation de l'entreprise d'accueil		16
1	GENERAL ELECTRIC COMPANY (GE),	31
1.1	Les principaux business de GE dans le monde :.....	32
1.2	BAKER HUGHES, a GE Company	32
1.3	ALGESCO.....	34
1.3.1	Que fait ALGESCO ?	35
1.3.2	La vision d'ALGESCO :	36
1.3.3	Les principaux départements d'ALGESCO sont :	36
CHAPITRE 5 : Etude Pratique.....		31
1	Présentations de l'effectif d'ALGESCO	42
2	Exploration et analyse des résultats	44
2.1	Identification des interviewés.....	44
2.2	Premier axe d'analyse : La satisfaction au travail	49
3	Deuxième axe d'analyse : Climat organisationnel et management.....	58
4	Troisième axe d'analyse : Les contraintes horaires	72
5	Quatrième axe d'analyse : Perception des employés sur la qualité de vie au travail.....	74
Conclusion générale		78
Les recommandations		81
Liste bibliographique		83
Les annexes		

Liste des tableaux

Tableau 1	Phases du développement de la QVT-Repères chronologiques.	Page 20
Tableau 2	Fiche technique de l'entreprise	Page 34
Tableau 3	Répartition des effectifs d'ALGESCO par structure	Page 42
Tableau 4	Répartition des effectifs par genre	Page 43
Tableau 5	La répartition par statut personnel de l'échantillon de l'étude	Page 44
Tableau 6	Répartition par tranches d'âges	Page 45
Tableau 7	Répartition par catégorie socio-professionnelle	Page 46
Tableau 8	Répartition par Type de contrat	Page 47
Tableau 9	Répartition par ancienneté	Page 48
1 Tableau 0	Les condition de travail	Page 49
Tableau 11	Rémunération	Page 50
Tableau 12	Reconnaissance par l'organisation	Page 51
Tableau 13	Reconnaissance par le manager	Page 52
Tableau 14	Accès à la formation professionnelle continue	Page 53
Tableau 15	Possibilité d'évolution et de promotion	Page 54
Tableau 16	Perspective d'avenir	Page 55
Tableau 17	Qualité des relations humaines (entre collègues)	Page 56
Tableau 18	Qualité des relations humaines (avec la hiérarchie)	Page 57
Tableau 19	Autonomie au travail	Page 58
Tableau 20	Communication interne	Page 59
Tableau 21	Partage de vision d'ALGESCO avec l'ensemble des salariés	Page 60
Tableau 22	Collaboration entre collègues	Page 61
Tableau 23	Echange et partage d'expérience entre collègues	Page 62
Tableau 24	Bien-etre au travail	Page 63
Tableau 25	Soutien organisationnel	Page 64
Tableau 26	Santé au travail	Page 65
Tableau 27	Stress au travail	Page 66

Tableau 28	Harcelement au travail	Page 67
Tableau 29	Avis des employés envers leurs managers	Page 68
Tableau 30	Le role des managers	Page 70
Tableau 31	Horaires au travail	Page 72
Tableau 32	Contraintes horaires	Page 73
Tableau 33	Perception des employés en leurs avenirs au sein d'ALGESCO	Page 74
Tableau 34	Epanouissement au travail	Page 75
Tableau 35	Evaluation de la qualité de vie au travail	Page 76

Liste des abréviations, sigles et acronymes

Nombre	Acronymes	Appellation
1	GE	GENERAL ELECTRIC
2	BHGE	BACKER HUGHS, a GENERAL ELECTRIC COMPANY
3	ALGESCO	ALGERIAN ENGINEERING SERVICES COMPANY
4	SONATRACH	SOCIETE NATIONALE DE TRANSPORT, RECHERCHE, PRODUCTION, LA TRANSPORTATION ET LA COMMERCIALISATION DES HYDROLIQUES
5	SONELGAZ	SOCIETE NATIONALE DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ
6	ANACT	AGENCE NATIONALE POUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL
7	ARACT	ASSOCIATION REGIONALE POUR L'AMELIORATION DES CONDITION DE TRAVAIL
8	Q.V. T	QUALITE DE VIE AU TRAVAIL
9	DRH	DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES/ DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES
10	GRH	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
11	SPA	SOCIETE PAR ACTION
12	ANI	ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL
13	OMS	ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE
14	ENSM	ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
15	OST	ORGANISATION SCIENTIFIQUE DE TRAVAIL
16	TMS	TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES
17	OTR	ORDER TO REMITTANCE
18	ITO	INVOICE TO ORDER
19	HSE	HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT
20	PDG	PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL
21	FS	FIELD SERVICE
22	IT	TECHNOLOGIES D'INFORMATIONS

Liste des figures

Figure 1	Principales étapes d'enquête par sondage	Page 12
Figure 2	Phases de développement de la QVT en France	Page 22
Figure 3	Project management	Page 37
Figure 4	Organigramme d'ALGESCO	Page 40
Figure 5	Département Ressources humaines	Page 41

Première partie : Etat de l'art

Introduction générale

Les changements auxquels l'économie mondiale assiste actuellement ont amené les entreprises à s'adapter à ces nouvelles situations en repensant la gestion de leurs ressources matérielles et humaines de manière à en assurer la durabilité et le bien-être, ce qui nécessite la création d'un environnement de travail plus approprié.

On parle de plus en plus de bien-être au travail voir même de bonheur au travail, plutôt que souffrance, pénibilité ou mal être il y'a de cela quelques années.

Effectivement, la notion de qualité de vie au travail s'est progressivement introduite dans le langage des ressources humaines. Nombreuse sont les entreprises qui s'intéresse à cette notion émergente long temps réduite à la seule dimension de prévention des risques.

La qualité de vie au travail est une approche globale et systémique, elle englobe à la fois les conditions, l'environnement et les relations de travail, la conciliation des temps, la reconnaissance du travail effectué, le climat social, l'égalité et l'équité professionnelle, la rémunération, la santé au travail, et bien d'autres dispositifs permettant aux salariés de s'épanouir.

Faire de la qualité de vie au travail un choix stratégique et un levier de performance est bien-sûr, permet la réduction des couts liés à l'absentéisme, le turn-over, le présentéisme, les accidents de travail et le stress. D'un autre côté, il favorise le développement des bénéfices liés à la motivation, la créativité, l'engagement et le travail d'équipe.

Ainsi, les entreprises qui souhaitent demeurer concurrentielle offrent aux employés des conditions de travail qui trouve écho chez eux en matière de qualité de vie au travail, car elle représente une ambition de réconciliation entre le bien-être et la performance.

Toutefois, la qualité de vie au travail ne se limite pas à ce qui a été dit plus haut, elle est aussi le garde-fou de la santé physique et psychologique des salariés.

Tous les salariés quel que soit leurs fonctions au sein d'une organisation ne sont pas à l'abri des risques professionnels. Selon la dernière enquête de la Fondation de Dublin sur les conditions de travail, 27% des salariés européens estiment que leur santé est affectée par des problèmes de stress au travail. Il s'agit du troisième problème de santé au travail déclaré en Europe après les maux de dos et les TMS.

Ces maladies ou syndromes font partie des risques psychosociaux, ces derniers trouvent naissance dans la surcharge du travail et l'atteinte des objectifs, les tâches et les horaires imposées et qui ont pour conséquence un impact négatif sur la santé mentale et physique ils se manifestent par l'angoisse, l'irritabilité, l'agressivité et nervosité, burnout et suicide, stress, douleurs articulaires...etc.

Gérer les ressources humaines convient désormais à prendre en compte des aspects plus centrés sur l'homme en vue d'optimiser le potentiel d'un service, d'une unité et de dynamiser de nouveaux besoins créés par l'évolution technologique, économique et sociale.

C'est pour cette raison que les ressources humaines font aujourd'hui une partie intégrante de la stratégie et du développement de l'entreprise afin d'en assurer la pérennité. En faisant recours à des pratiques et démarches dites Q.V.T, permettant de retenir, fidéliser et motiver les hauts potentiels et d'instaurer un climat social propice et de bien-être au travail.

Pour le développement de notre sujet de recherche, nous avons divisés notre travail en deux parties, état de l'art et état des lieux. Ces deux parties contiennent des chapitres, ils sont présentés comme suit :

- **Le premier chapitre** : Problématique, dans lequel il est présenté le contexte et objectifs de recherche, les sous-questions et les hypothèses de recherche.
- **Le deuxième chapitre** : Cadre méthodologique, dans lequel il est présenté la méthodologie de collecte de données, l'outil de collecte de données et les principales étapes d'une enquête par sondage ainsi que le déroulement de l'enquête.
- **Le troisième chapitre** : Revue de littérature et cadre conceptuel, nous présenterons dans ce chapitre les auteurs qui ont traité le concept de la QVT, nous définirons aussi les concepts clés relatif à la QVT et son développement historique.
- **Le quatrième chapitre** : Cas pratique, présentation de l'organisme d'accueil, ainsi que les départements.
- **Le cinquième chapitre** : Une discussion sur les résultats obtenus et les données recueilli, ainsi que la vérification des hypothèses. Pour conclure on donnera une conclusion générale avec des recommandations.

CHAPITRE 01 : La problématique

1 Contexte et objectifs de recherche :

Aujourd'hui, le travail a connu bien des transformations dans tous les secteurs, publics ou privés. Les conditions de travail sont passées d'une contrainte pour les employeurs à une source d'attractivité et de fidélisation des salariés.

Les besoins de l'homme au travail ont eux aussi connus des changements. Contrairement aux besoins primaires les besoins non primaires sont plus difficiles à satisfaire.

Les théories du contenu, postulent que l'homme au travail agit pour satisfaire un écart entre un manque et un état d'équilibre jugé satisfaisant.

Il s'agit ici d'un sentiment global que l'individu va ressentir envers le travail en général mais également envers d'autres aspects tels que le salaire, la qualité des relations avec les autres employés...etc.(Locke, 1976).

Afin de concilier satisfaction au travail et performance globale, les entreprises se sont lancées sur une version positive des conditions de travail, à savoir la Qualité de vie au travail.

Notre étude sur terrain vise avant tout, à évaluer la Qualité de Vie au Travail au sein d'ALGESCO. Par une appréciation de l'environnement du travail dans lequel les employés évoluent.

Cette étude va nous mener à recueillir les avis sur ce que vivent les employés leurs vécus, leurs perceptions et les pratiques managériales au sein de leurs structures, ainsi on pourra identifier le climat organisationnel et social qui règne au sein de l'entreprise et qui fait qu'il y'est une bonne ou mauvaise qualité de vie au travail.

Pour cela, la question principale retenue pour cette étude, est la suivante :

Comment les salariés d'ALGESCO perçoivent-ils leur Qualité de vie au travail ?

La formulation de cette question est justifiée, d'abord du fait qu'elle touche à plusieurs aspects en relation envers les attentes des salariés et leurs dirigeants, de plus dans un contexte Algérien où les conditions de travail sont plus ou moins dégradées ou le manager ne peut s'appuyer que sur des promesses d'augmentation de rémunération, Ce sont d'autres leviers qui permettent d'accompagner les talents et de nourrir les motivations.

Aussi, nous traitons le sujet de la QVT pour les raisons suivantes :

- Etant donné le manque remarqué et l'absence des ouvrages algériens qui traitent le sujet.
- Le sujet étant en parfaite adéquation avec notre spécialité.
- Connaitre les déterminants de cette notion.
- Détecter les impacts négatifs de l'environnement de travail afin de donner des axes d'amélioration
- Découvrir l'opinion des travailleurs par rapport au climat organisationnel et style de management au sein de leurs structures.
- Elargir et approfondir nos connaissances sur la QVT et sa relation avec la GRH.
- Se frotter aux travailleurs et à l'environnement de travail et apprendre à s'y adapter en tant que futurs managers.

2 Objectifs personnels de recherche :

Pendant deux années passé à l'école nationale supérieure de management, j'ai pu bénéficier d'un enseignement de qualité qui m'a permis d'acquérir certaines connaissances théoriques relatives au management et à la gestion des ressources humaines plus précisément.

Ce qui constitue, d'ailleurs, un des principaux motifs qui me donnent la volonté de conquérir de nouvelles stratégies managériales et de développer une culture dans ce domaine très prisé. Ce qui garantira la réalisation de mon projet professionnel qui consiste à intégrer l'une des entreprises multinationales implantées sur le territoire algérien.

3 Objectifs académiques :

Pour but d'obtention d'un diplôme de master, tout étudiant en fin de cycle au sein de l'ENSM est tenu d'élaborer un projet de fin d'étude (Un mémoire de fin d'étude), ce mémoire prépare l'étudiant à maîtriser et approfondir les connaissances qu'il a acquies tout au long de son parcours académique, également de développer le sens de réflexion, de recueil de données et de synthèse.

Maintenant, si les relations sociales et la reconnaissance, le contenu de travail, l'environnement physique, l'organisation de l'entreprise et le management...Etc. Constitue les points clés et les piliers de notre étude. Dans ce cas-là, il convient de limiter le cadre de l'étude pour mieux cerner notre question principale énoncée ci-haut, sachant que chaque forme de QVT citée peut faire l'objet d'un sujet de recherche.

Pour répondre à notre question principale, nous avons retenus les sous-questions et hypothèses suivantes

4 Les sous-questions et les hypothèses retenues :

Sous-question 01 : Comment les employés d'ALGESCO perçoivent-ils les conditions de travail ?

Hypothèse 01 : Les employés d'ALGESCO sont satisfaits de leurs conditions de travail

Sous-question 02 : Le travail au sein d'ALGESCO est-il stressant ?

Hypothèse 02 : Le travail au sein d'ALGESCO n'est pas stressant.

Sous-question 03 : Que ce qui encourage les employés d'ALGESCO à quitter l'entreprise ?

Hypothèse 03 : Ce qui encourage les employés d'ALGESCO à quitter l'entreprise est le salaire.

Ces hypothèses seront tester sur le terrain par le biais d'un questionnaire de satisfaction, on pourra alors les affirmées ou infirmées suivant les résultats obtenus. Elles seront présentées en conclusion.

CHAPITRE 02 : Cadre méthodologique

Lors de ce deuxième chapitre, il est présenté dans un premier temps le choix de terrain d'étude ainsi que la méthodologie de recherche et de collecte de données qui a été suivie durant l'élaboration de ce travail.

Dans un troisième chapitre, une présentation de la revue de littérature (Les explorations et consultations propre à la gestion des ressources humaines et a l'entreprise ALGESCO) qui ont permis l'éclaircissement de certains concepts en lien avec notre thématique soit – l'étude de la QVT au sein de l'entreprise ALGESCO.

Nous donnerons des définitions théoriques des notions clés pour les besoins de compréhension.

1 Le choix du lieu de stage :

A la fin de la durée de notre formation et la passation des examens avec succès, les étudiants de l'ENSM devront trouver un lieu de stage, c'est-à-dire, intégrer une organisation, institution ou entreprise (publique ou privée), pour une période de trois (03) mois minimum. Afin de mener une étude théorique et empirique.

Pour ma part il m'est paru essentiel de trouver une entreprise de référence connue par sa taille, sa culture et son mode de management contemporain.

Après une période de recherche minutieuse, de candidatures et d'entretiens avec quelques entreprises, j'ai pu connaître le programme EID (Early Identification) qu'offre GENERAL ELECTRIC partenaire d'ALGESCO.

Ce programme s'adresse aux futurs diplômés ou fraîchement diplômés des filières d'ingénierie, de gestion ou de finance. Il a pour but d'identifier les profils à fort potentiel, de les immerger dans le monde de l'entreprise au sein de GE et d'évaluer leurs aptitudes et leurs qualités individuelles, ainsi il facilite grandement l'insertion professionnelle en milieu industriel, et il permet d'acquérir un grand nombre de connaissances autant technique, managérial et humaine.

2 Les qualités requises pour ce programme sont les suivantes :

- Bon bagage technique en ingénierie
- Faire preuve d'esprit communicatif, d'ouverture d'esprit, de prise d'initiative et de leadership
- Être responsable et savoir gérer ses priorités en autonomie
- Rester intègre et professionnel quel que soit la situation

La durée des stages EID intern, sont de trois (3) mois renouvelable une (1) fois.

Le choix de terrain d'étude s'est porté donc sur l'entreprise **ALGESCO SPA**, l'enjeu de ce stage est, d'un coté de découvrir un nouvel univers professionnel et d'un autre coté élargir mes connaissances et compétences, ainsi que d'essayer de trouver des réponses à nos questions qui vise à étudier la qualité de vie au travail auprès des salariés d'ALGESCO.

3 Méthodologie de recherche et collecte de données :

3.1 Le raisonnement scientifique adopté :

Concernant le raisonnement scientifique, nous avons adopté pour un raisonnement de type logique inductif, qui consiste à mener une étude sur un échantillon, puis généraliser les résultats sur l'ensemble de la population d'étude. Ainsi pour Ghiglione et Matalon (1998), « *Réaliser une enquête, c'est interroger un certain nombre d'individus en vue d'une généralisation* ».

3.2 Le type de données recueilli :

Trois outils ont été adoptés pour la collecte de données, à savoir la documentation, l'observation indirecte participante et le questionnaire.

Les données récoltées sont des données primaires et secondaires. Les données primaires (brutes) sont collectées (Observation, questionnaire ou entretien) directement à la source contrairement aux données secondaires qui sont collectées par les archives, les documents, rapport ...etc. (Amina Omrane, P 53, 2015).

3.3 Méthodologie de collecte de données sur terrain :

A priori, on peut dire que les méthodes varient selon plusieurs paramètres : Le sujet traité, la problématique posée, les objectifs recherchés.

Les données et informations nécessaires à notre étude sur terrain sont collectées selon la méthode de quotas, à travers un questionnaire de satisfaction.

4 Définition de méthode utilisée :

Méthode : l'enquête par sondage

Une enquête par sondage est une enquête qui concerne une partie de la population qu'on appelle un échantillon. Ce dernier doit être représentatif de la population. Il existe des méthodes scientifiques pour sélectionner un échantillon représentatif de la population. (**Amina Omrane, P 49-51, 2015**)

Les avantages de ce type d'enquête résident dans :

- Les couts relativement faibles par rapport au recensement.
- La rapidité des résultats du fait qu'elle limite l'ampleur des taches de saisie des données.
- L'enquête par sondage permet également d'approfondir certains domaines qui ne peuvent être qu'effleurés lors d'un recensement, et qui nécessite la présence d'enquêteurs spécialisés à ces effets.

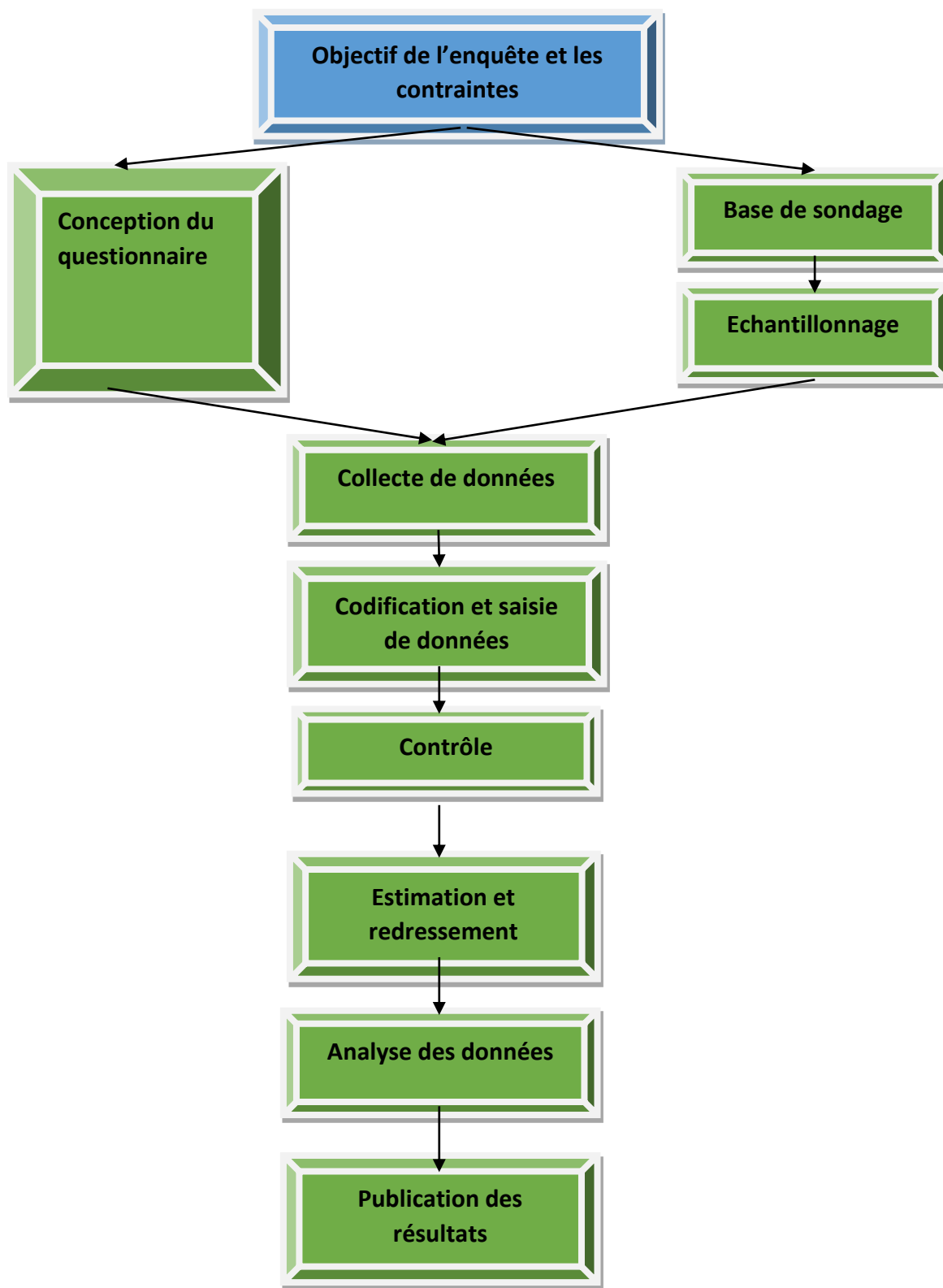
5 Principales étapes d'une enquête par sondage

Les étapes se résument comme suit :

- La définition des objectifs de l'enquête ainsi que les contraintes.
- La recherche de la base de sondage la plus optimale à la situation qui ne prend pas compte des aspects de qualité et de coût.
- Réalisation de tirage de l'échantillon.
- La conception du questionnaire (la formulation des questions, leurs ordres, leurs pertinences, la durée moyenne du remplissage du questionnaire).
- La collecte de données
- La codification et saisie de données
- Le contrôle de la saisie de données
- L'analyse des données
- La publication des résultats

Afin de résumer ce qui précède, voici le schéma suivant qui tracent les étapes d'une enquête par sondage :

Figure N °01 : LES ETAPES D'UNE ENQUETE PAR SONDAGE¹



Pascal Ardilly, les techniques de sondage, ED Paris 1994, p43

5.1 La méthode utilisée dans le sondage

Parmi les méthodes les plus utilisées, la méthode des quotas, une méthode utilisée dans les enquêtes socio – économiques, aussi elle fait partie des méthodes empiriques donc non probabilistes qui reposent sur l’hypothèse de la corrélation des différents caractères d’une population. (Amina Omrane, P 51, 2015)

5.2 Le déroulement de l’enquête et le recueil d’informations

Notre enquête s’est déroulée au sein de l’entreprise ALGESCO SPA, composée d’une population mère de (226) travailleurs, quant à l’échantillon, il se compose des travailleurs cadres seulement et qui représente (19%) de la population mère, soit (42) personnes.

Nous avons choisi cette catégorie par ce que vu la complexité de notre enquête, pour répondre à notre questionnaire faudra avoir une certaines connaissances sur le sujet, pour cela nous avons choisie ceux qui sont issus de formation supérieure.

5.3 Le questionnaire :

L’enquête par questionnaire a pour finalité la récolte des informations claires et précises. Ces dernières peuvent être de divers natures tels que les avis et opinions, gout, sentiments, croyance, attitude...etc. Pour le recueil de ces informations on a privilégié la méthode des questions fermées ou le répondant doit choisir des réponses définit préalablement.

Cette enquête va donner une image globale sur le travailleur au niveau physique, psychologique et social. Également sur les diverses dimensions de l’environnement de travail.

La collecte de données a été élaborée sur la base d’un questionnaire composé comme suit :

- **Premier axe :** Une fiche signalétique, contenant essentiellement les items suivants :
Le sexe, statut personnel, âge, Catégorie Socioprofessionnelle, type de contrat, nombre d’années d’expérience, département...etc.
- **Deuxième axe :** Des items sur la satisfaction au travail contenant essentiellement des questions sur les : conditions de travail, rémunération, reconnaissance, promotion et perspective d’avenir ainsi que la qualité des relations interpersonnelles.
- **Troisième axe :** Des items sur la perception qu’ont les employés sur le management et le climat organisationnel contenant des affirmations sur : Autonomie, communication, collaboration et soutien organisationnel, nuisances et management.

- **Quatrième axe :** Contient des questions sur la : flexibilité et les contraintes horaires.
- **Cinquième axe :** ce dernier comprend des questions sur le jugement que portent les employés envers leur qualité de vie au travail au sein d'ALGESCO.

Ainsi pour évaluer chaque question, nous utiliserons les échelles du sociologue américain (Rensis Likert), elles comportent 5 options de réponse et sont parmi les outils les plus fiables pour mesurer les opinions, la perception et les comportements.

A partir de là nous aurons des réponses plus nuancées ce qui va nous permettre de mieux comprendre le ressenti des personnes sondées.

Note : Les résultats seront classés sur des tableaux et interprété par des camemberts afin d'en faciliter l'analyse.

CHAPITRE 03 : Revue de littérature et cadre conceptuel

Il est important lors de la réalisation d'un projet de recherche, de toujours commencer par se documenter et se donner le temps d'enrichir ses connaissances. Comme l'a dit le psychologue Kurt Lewin, « *rien n'est aussi pratique qu'une bonne théorie* ». Chose qui permettra de récolter des données et informations sur le sujet traité. Il est aussi nécessaire de parcourir les travaux qui ont déjà été faits par d'autres chercheurs.

Au cours de nos lectures, nous avons suivi une suite logique et chronologique, afin d'avoir une meilleure compréhension du sujet traité et son évolution avec le temps.

- Dans un premier temps, Une première lecture est consacrée pour brosser un panorama de réflexion sur l'entreprise et l'homme (Bruno JARROSSON, 2005). aux multiples courants et théories (Approche OST, le modèle d'Henry Ford et le travail à la chaîne, l'approche des conditions de travail et l'approche sociotechnique) ainsi qu'aux écoles de pensées (école classique, école des relations humaines), qui se sont intéressés aux comportements des employés dans leur milieu de travail et à l'interaction entre l'homme et son environnement de travail.
- Dans un deuxième temps, une lecture est consacrée à la GRH (Faycel BENCHEMAN, 2015) qui présente dans son livre l'évolution de la fonction RH et les différentes pratiques et outils mises en place dans l'entreprise pour la gestion aussi bien individuelle que collective.
- Afin de donner des définitions théoriques nous avons du passé par l'historique et développement du concept de la QVT, les deux chercheurs (J. Martel et G. Dupuis 2004) expliquent les différentes phases d'évolution de la QVT souvent confondu avec d'autres concepts. Après maintes tentatives pour définir la QVT ces deux chercheurs donnent une définition consensuelle et opérationnelle, et offrent un instrument de mesure permet de poser un diagnostic organisationnel de la qualité de vie au travail.
- Concernant la méthodologie de recherche, nous avons abordé un premier guide méthodologique de recherche (Marie-Laure Gavard-Perret, David Gotteland, Christophe Haon, Alain Jolibert). un autre livre sur l'initiation à la méthodologie de recherche en science de gestion par (Amina OMRANE, 2015), et un petit guide de l'enquête (Marine

Lugen) avec lesquels nous avons pu construire notre méthodologie de recherche, collecte, d'analyse et d'exploitation des résultats, d'appréhender et décrire un phénomène réel et concret, également identifier des problèmes afin de donner des recommandations.

- Pour clôturer nos lectures, un chapitre est consacré aux risques psychosociaux. Franck BRILLET, Isabelle SAUVAIT, Emilie SOUFFLET, dans leur livre risques psychosociaux et qualité de vie au travail, 2017. Résumant les différentes approches et travaux d'autres chercheurs en matière de prévention des RPS et sur la QVT, également sur l'apport de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail.

Des articles, des thèses et des mémoires ont aussi contribué en l'élaboration de ce travail. Ils seront présentés en liste bibliographique.

1 L'évolution des conditions de travail dans une perspective socio-historique :

1.1 Ecole classique : Approche rationnelle de l'organisation scientifique du travail¹

Frederick Winslow Taylor est le premier à s'être intéressé aux comportements des individus au travail, il est considéré comme l'un des pionniers du management par ses travaux sur l'amélioration de la productivité et l'efficacité du travail entre les années 1872 et 1881. Ouvrier puis contre maître ensuite ingénieur chef, Il a mis en place une méthode scientifique qui permet la réalisation d'une tâche par une approche basée sur la rationalisation des relations de travail et de la production d'où le fondement de l'**OST**.

L'organisation scientifique du travail est fondée selon trois principes :

➤ La division verticale :

Consiste à séparer le travail d'exécution assuré par les ouvriers et le travail de conception assuré par les ingénieurs appelé aussi « le bureau des méthodes ».

➤ La division verticale :

Consiste en la parcellisation des tâches, chaque ouvrier aura une tâche simple à accomplir afin d'accélérer la cadence de productivité et limiter les gestes inutiles.

➤ **La motivation par le gain :**

Par son expérience étant ouvrier, Taylor savait bien que puisque les ouvriers sont payés à l'heure ils ont tendance à ralentir la production et choisir leur propre rythme de travail « la flânerie systématique », puisque ça ne servira à rien d'aller plus vite (plus vous produirez moins vous gagnerez).

Pour cela, Taylor a mis en place un système de salaire au rendement, c'est-à-dire que la rémunération est déterminée sur un temps d'exécution. Ce système lui permit de faire face au comportement spontané des ouvriers.

Taylor considéré l'homme comme étant un robot, il pensait que l'être humain est motivé que par le gain et par des moyens matériels et il ne prenait pas en considération d'autres besoins d'ordre psychologique. « *L'ouvrier est payé pour exécuter et non pas pour penser* ».

1.2 Le modèle de Ford :

Sur cette base de l'organisation de travail Henry Ford (ingénieur, inventeur et entrepreneur), développa un nouveau modèle de production (le fordisme) introduisant le travail à la chaîne dès 1913. En accentuant la division du travail et en renforçant les rythmes de production, cette méthode vise à l'accroissement des gains de l'usine par la standardisation de la productivité (un seul modèle d'une même couleur) qui permet de faire des **économies d'échelle** et une diminution des coûts, et par la suite une augmentation des salaires ce qui va emmener à une consommation de masse.²

¹ Catherine Ballé, sociologie des organisations, 2009, (P 8-14) et Louche Claude et Armand Colin, Introduction à la psychologie du travail et des organisations, Paris 2007, P 22.

² Franck BRILLET, Isabelle SAUVIAT, Emilie SOUFLET, risque psychosociaux et QVT, P 12, 2017.

Cette méthode rationnelle de l'organisation de travail est fortement critiquée par les syndicats dès 1915, car elle a provoqué une **déshumanisation** du travail. En ces temps-là ce fut l'apparition des premiers troubles professionnels d'ordre physique : Les troubles musculo-squelettiques, mais sans pour autant qu'ils soient identifiés.

À la suite des limites dans le modèle Taylorien-Fordien, le courant de l'école des relations humaines apparaît principalement préoccupé par des aspects psychologiques de la vie au travail et des relations de groupes. (Thiebaut George 2013, P130, Thèse).

1.3 Ecole des relations humaines : Approche humaine de l'organisation du travail³

C'est entre les années 1927 et 1932 que le psychologue sociologue australien Elton Mayo a mené une expérimentation à la Western Electric de Hawthorne, l'expérience qu'a menée Mayo consistait à former deux groupes de travail, un groupe test qu'il plaça dans un atelier à part, pour vérifier l'influence qu'a un changement sur les conditions dans lesquelles les travailleurs vivent. Et un groupe témoins qui restent dans des conditions habituelles et servait de référence. L'équipe de Mayo observa que les exécutants travaillent beaucoup mieux quand on s'occupe d'eux et que l'amélioration ou la dégradation des conditions matérielles était secondaire, l'important pour le groupe test c'est la qualité des rapports sociaux qu'ils ont pu établir : le dialogue, la relation de confiance entre les ouvrières et avec la hiérarchie, les liens de solidarité et le sentiment d'être reconnu. Ce fut la découverte des besoins d'appartenance et d'estime.

Cette école de pensée a mis l'accent sur la dimension humaine, sociale et relationnelle de l'organisation de travail et elle préconise que pour être efficaces, les organisations doivent satisfaire les besoins de l'individu au travail.

1.4 Approche sociotechnique⁴:

Quelques années après, en 1950 apparaît l'approche sociotechnique des organisations au Royaume Uni, au sein du Tavistock Institute of Human Relations. Pour Fred Emery et Eric Trist, deux psychosociologues emblématiques de ce courant, avancent que l'école des relations humaines ne remet pas assez en cause l'organisation taylorienne. Bien qu'elle mette l'accent sur les facteurs individuels et psychologiques de la performance, sur la dynamique des collectifs de travail, sur les dimensions effectives, elle ne s'attaque pas à la sphère productive, à la façon dont le travail est organisé, aux procédures techniques mises en œuvre.

Pour ces chercheurs, L'entreprise est définie comme étant une liaison entre deux éléments qui sont indissociable à savoir les moyens de production (les ressources matérielles) et l'homme (Ressources humaines). C'est pour cette raison que l'entreprise est décrite comme un « *système sociotechnique* ».

La qualité de vie au travail ne peut être pensée sans prendre en compte simultanément le système relations sociales et technique, présent dans chaque organisation.

La suite des développements va être présentée sur le tableau ci-dessous.

Tableau n° 1 : Phases du développement de la QVT-Repères chronologiques.

Années	Courants et théories	Approches
1910-1930	OST	Approche rationnelle de l'OT
1930-1970	Relations humaines	Approche Humaine de l'OT
1970-1990	GPEEC	Approche Moderne de l'OT
1990-2010	Les relations de travail	Approche Stratégique de l'OT
2010 à nos jours	Les troubles musculosquelettiques	Emergence et développement de nouveaux risques

Source : RPS et QVT, 2017, P11

³Bruno Jarrosson, 100 ans de management, 2005, (P 28-31)

⁴La QVT un levier de compétitivité, Refonder les organisations du travail, (Emilie Bourdu, Marie-Madeleine Péretié, Martin Richer), Paris, Presses des Mines 2016.³

2 Evolution du concept de QVT

2.1 Le point de départ de l'intérêt porté à la notion de la qualité de vie au travail :

C'est dans les années 60s qu'une attention est portée sur la notion QVT, effectivement c'est d'abord en Europe et plus précisément en Suède que sont apparus les premiers efforts importants en matière de recherche sur l'organisation de travail. La politique sociale-démocrate du gouvernement Suédois, favorise dès alors le virage vers une modification des conditions de travail davantage orientées vers le bien-être du travailleur. Cette approche est d'ailleurs supportée par les syndicats, les principaux partis politiques et les employeurs suédois. **(Davis, 1975).**

De l'autre côté de l'Atlantique, la pression se fait de plus en plus forte pour suivre le nouveau courant initié en Europe. Irving Bluestone, employé de la compagnie General Motors a cette époque, met sur pied un programme qui vise essentiellement à évaluer le niveau de satisfaction des employés afin de développer une série de mesures contribuant à augmenter la productivité des travailleurs. C'est dans ce cadre qu'est utilisé pour la première fois le terme « Quality of work life » **(Goode, 1989) cité par Sébastien le CORRE, dans son mémoire, 2010.**

Pour les parties prenantes, c'était un point de départ pour tenter de définir les facteurs et les conditions qui pourraient servir à concilier les attentes et les buts de tous les acteurs en interaction avec le monde du travail.

En 1972, c'est lors de la première conférence internationale tenue à *Arden house* aux Etats-Unis, qu'a permis la coordination des efforts (bâtir un corpus théorique, échanges des connaissances, etc.) favorisant la promotion de la recherche dans le domaine de la santé mentale au travail et de la qualité de vie au travail. **(La QVT une voie pour innover, Julien Pelletier)**

Peu après en 1973 la création du Conseil international de la qualité de vie au travail dont le mandat était de faire la promotion de la recherche et permettre le transfert des connaissances dans le domaine de la santé mentale au travail et celui de la qualité de vie au travail, les deux étant intimement reliés **(Dupuis et al, 2010, p 12-13).**

Ce conseil propose une définition de la QVT qui agrège quatre aspects :

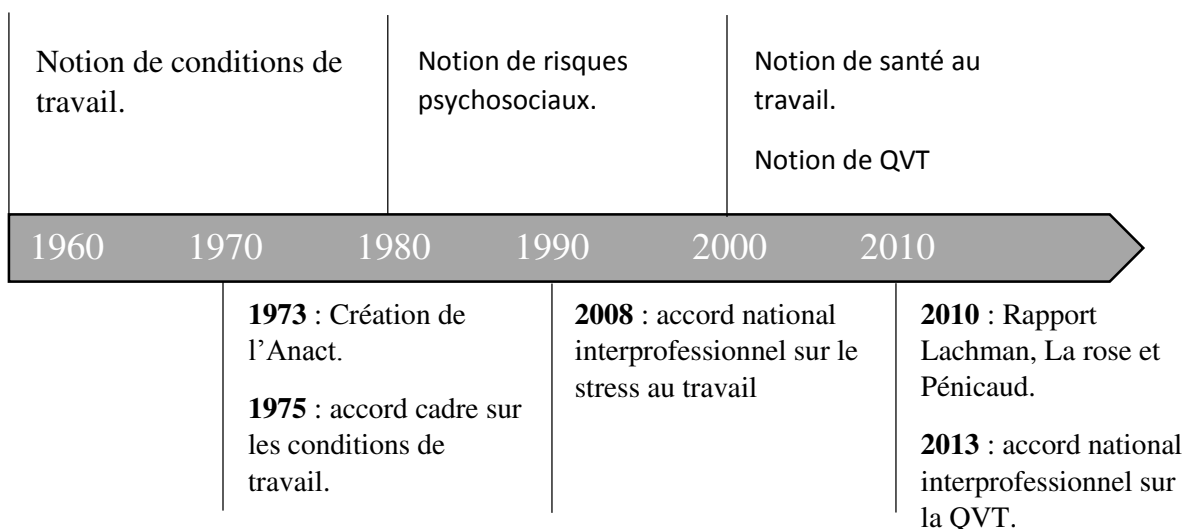
- Intégrité physique.
- Intégrité psychique.
- Développement du dialogue social.
- Equilibre entre la vie au travail et la vie hors travail.

Dans une même période, ce fut la création de l'Anact en 1973 en France et l'accord-cadre du 17 mars 1975 sur les conditions de travail actent cette tendance en affirmant que « *l'amélioration des conditions de travail est l'un des principaux problèmes sociaux de cette époque* ».

En France, la QVT a une réelle histoire organisationnelle et législative, en lien avec les mutations du travail et les relations sociales.

Trois grandes périodes peuvent ainsi être distinguées :

Figure 02 : Phases de développement de la QVT, en France.



Source : Risque psychosociaux et QVT, 2017, P 91.

2.2 La contribution de l'ANACT en matière de QVT :

L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) est un établissement public administratif créé en 1973 régi par le code du travail. Installée à Lyon, elle est placée sous la tutelle du ministère en charge du Travail.

- Elles aident les entreprises à mener des projets d'amélioration des conditions de travail, souvent dans des modes d'action collectifs.
- Elles participent à la construction de politiques territoriales de développement de la qualité de vie au travail et accompagnent tous les acteurs concernés par ces enjeux.

2.2.1 Les missions de l'Anact : Développer, Diffuser et Conduire.

- Développer et proposer des démarches, méthodes et outils issus des retours d'expérience de projets pilotes conduits avec tous les acteurs de l'entreprise permettant d'améliorer les conditions de travail en agissant notamment sur l'organisation du travail.
- Diffuser ces démarches et méthodes en outillant particulièrement tous ceux qui accompagnent les entreprises au quotidien.
- Conduire une activité de veille et d'étude sur les enjeux et les risques liés aux conditions de travail afin d'aider les pouvoirs publics et les partenaires sociaux à mieux appréhender les besoins émergents pour éclairer leurs choix et leurs prises de décision.

Elle agit aussi sur :

- La promotion de la santé au travail et de la qualité de vie au travail, en particulier lors de la conception des organisations, des équipements et des installations de travail
- La prévention des risques professionnels dans le cadre de l'organisation du travail
- L'amélioration de l'environnement de travail par l'adaptation des postes, des lieux et des situations de travail.

L'ANACT, donne 6 facteurs clés déterminants à propos de la qualité de vie au travail, il s'agit :

- Les relations sociales et de travail,
- Le contenu du travail,
- L'environnement physique de travail,
- l'organisation du travail,

- La réalisation et le développement professionnel,
- La conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

2.3 Définition de la qualité de vie au travail :

Selon Jean-Pierre Martel (2004), Martel et Gilles Dupuis (2006), trois grandes étapes peuvent être repérées dans la conceptualisation internationale de la QVT.

Tout d'abord les années 1960 et 1970 ont marquées l'apparition du concept de QVT, une période où il n'y avait pas encore un consensus sur une définition bien claire et unifiée de la QVT.

D'abord pour (Davis, 1977) qui s'inscrit dans le courant de l'approche sociotechnique, propose une première définition de QVT « *L'expression QVT devra 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 de travail, aussi bien du facteur humain si souvent négligé que des facteurs techniques et économiques* ».

Pour Lawler (1975), Définit la QVT comme un concept abstrait et introduisant dans sa vision des caractères plus quantifiable, tels que la satisfaction ou le stress au travail. Selon cet auteur pour mesurer la QVT il faut prendre en compte les quatre éléments suivants (Abaidi-Ben Nasr, Jamila, 2015) :

- La mesure de la QVT doit être valide, elle doit intégrer tous les aspects de la QVT.
- -La mesure doit avoir un sens à la fois pour ceux qui répondent aux questionnaires comme pour ceux qui exploitent les résultats
- -La mesure doit répondre à une certaine objectivité et doit être vérifiable.
- -La mesure doit permettre la distinction entre les différences individuelles.

2.4 A la recherche d'un consensus

Les années 1980 à 2000 apparaissent comme une période de confusion conceptuelle tant concernant la définition de la QVT que sa mesure. Il en résulte une série de définition très et trop générale, ne permettant pas une mesure opérationnelle.

(Bergeron, 1982, P 56) propose une définition de la QVT lorsqu'il affirme « *qu'elle considère le travail comme un facteur essentiel à l'épanouissement de la personne, elle-même considéré comme l'élément fondamental d'une organisation. Elle vise à modifier un ou plusieurs aspects*

du milieu de travail par l'introduction des méthodes participatives afin de créer une situation nouvelle plus favorable à la satisfaction des employés. »

Selon Nadler et Lawler (1983) dans un Article sur la QVT et l'efficacité des enseignants par Clermont Bernabé en (1913), la QVT risque à court terme d'être indéfinissable si elle ne comble pas les attentes voulues. Les auteurs précisent aussi que tant que le problème de la définition de la QVT n'est pas réglé, l'implantation et le développement de la recherche dans ce domaine seront grandement compromis.

À la suite des maintes tentative pour définir la QVT, Martel et Dupuis (2004) par leurs travaux semblent avoir répondu à cette divergence conceptuelle de la QVT.

Remarque : L'ISQVT découle des travaux de Martel (2004), Martel et Dupuis (2004), Dupuis et Martel (2004), Martel et Dupuis (2006) et Dupuis, Voirol et Martel (2006). ISQVT est un instrument de mesure de la qualité de vie au travail.

Il permet de poser un diagnostic organisationnel qui, dans une perspective de solution de problèmes ou de prévention, servira de base à l'élaboration d'un plan d'intervention. Il fournit non seulement le profil de chacun des répondants, mais aussi ceux des groupes auxquels ils appartiennent.

Ainsi du coté de Martel et Dupuis proposent une définition opérationnelle de la QVT sans passer par d'autres construits (santé, satisfaction...);

« La QVT a un temps donné correspond au niveau atteint par l'individu dans la poursuite dynamique de ses buts hiérarchisés à l'intérieur des domaines de son travail ou la réduction de l'écart séparant l'individu de ses objectifs se traduit par un impact positif sur la qualité de vie générale de l'individu, sur la performance organisationnelle et par conséquent sur le fonctionnement global de la société »⁵.

⁵NOÉMI BONNEVILLE-HÉBERT, THÈSE 2014, L'INTERRELATION ENTRE QV ET QVT : SON RÔLE DANS L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL ET LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE, P17

Cette définition est en lien avec la définition de la qualité de vie générale donnée par l’OMS, cette dernière avance que la QV est « *La perception qu’a un individu de sa place dans l’existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lequel il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. Il s’agit d’un large champ conceptuel, englobant de manière complexe la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d’indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation avec les spécificités de son environnement.* »

Sur la base des deux définitions qui vont suivre, que nous allons situer notre étude sur terrain

En 2008 le BNET Business Dictionary, définit la QVT comme étant « *le degré de satisfaction personnelle expérimenté au travail. Elle dépend de la mesure dans laquelle l’employé se sente valorisé, récompensé, motivé, consulté et habilité. Il est aussi influencé par des facteurs tels que la sécurité d’emploi, les opportunités de carrière et de développement, les horaires de travail ainsi que l’équilibre entre vie professionnelle et personnelle* »⁶

Cette dernière définition ressemble fortement à la définition donnée par l’Accord Nationale Interprofessionnel du 19 juin 2013. « *La notion **QVT** est un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l’ambiance, la culture de l’entreprise, l’intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d’implication, le degré d’autonomie et de responsabilité, l’égalité, un droit à l’erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué* ».

Il n’y a cependant pas de définition claire et unique de la QVT sur le plan scientifique.

Cette définition de l’ANI du 19 juin 2013, porte vers l’amélioration des conditions de travail, de la qualité de vie au travail et de l’égalité professionnelle.

⁶ Qualité de Vie au Travail, Inventaire Systémique de la QVT, bilan de connaissance juillet 2009.

3 Risques psycho-sociaux et QVT

Si aujourd'hui les entreprises adoptent une approche de prévention des risques professionnels non pas par ce que c'est juste une obligation par la loi, mais également par ce que ça représente un enjeu de productivité et de performance.

En effet, une santé mentale et physique moindre entraîne l'augmentation de taux d'absentéisme et de présentéisme (quand les employés continuent à travailler malgré leurs maladies) et qui a pour conséquence une diminution de la productivité au travail. (**Troppinen-Tanner et al, 2005**).

3.1 Définition des risques psychosociaux :

Les risques psychosociaux (RPS) regroupent tous les dangers qui peuvent influencer la santé psychique et physique des employés, ils peuvent être regroupés en deux catégories :

- Le stress ;
- Les harcèlements et violences au travail.⁷

La préservation de la santé globale des travailleurs est une obligation qui s'inscrit dans le cadre des responsabilités de l'employeur.

Selon le site du ministère du travail, de l'emploi et de la santé en France. Plusieurs facteurs peuvent être la cause des RPS. Parmi ces causes on retrouve les TMS et le stress également la violence au travail qui peut se traduire par les harcèlements physiques, moraux ou verbaux.

3.2 Définition du stress, facteurs et indicateurs :

« Un état de stress survient lorsqu'il y'a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ». (**ANI du 2 juillet 2008 sur le stress au travail**)

⁷Gwanaelle Hamelin, AGIR sur le stress et les violences au travail, DUNOD, PARIS 2012, P 09

3.2.1 Le stress lié au travail :

Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs, il s'agit :

- De l'organisation et des processus de travail.
- Des conditions et de l'environnement de travail ;
- De la communication ;
- Des facteurs subjectifs.

Certains signes peuvent révéler la présence du stress, comme par exemple :

- Un niveau élevé d'absentéisme notamment de courte durée :
- Un niveau élevé de rotation du personnel, fondée sur des démissions, de conflits personnels ou des plaintes fréquentes de la part des travailleurs :
- Un taux élevé des accidents de travail ;
- Des actes de violence contre soi-même ou d'autres.

Voici quelques chiffres sur le stress au travail donné par la Dares et le Sumer de 2003 :

- 48% des salariés interrogés déclarent travailler dans l'urgence et de devoir toujours ou souvent se dépêcher ;
- 53% affirment que leur rythme de travail est imposé par une demande à satisfaire immédiatement ;
- ¼ Salarié, travaillant en contact avec du public subit des agressions verbales ;

Selon la dernière enquête de la Fondation de Dublin sur les conditions de travail, 27% des salariés européens estiment que leur santé est affectée par des problèmes de stress au travail. Il s'agit du troisième (03) problème de santé au travail déclaré en Europe après les maux de dos et les TMS.

3.3 L'épuisement professionnel, le burnout :

Le burnout est lié directement à un épuisement professionnel du au stress chronique au travail, faire un burnout c'est brûler de l'intérieur et se consumer. On l'appelle aussi usure professionnelle, c'est une fatigue ou un épuisement physique et émotionnel du au poste occupé et résultant un état d'incapacité à s'adapter aux difficultés professionnelles, de démotivation et dépréciation de soi-même.

Dans des cas très avancé, le burnout s'il n'est pas détecté rapidement il peut conduire même au suicide.

Aujourd'hui la prévention des risques professionnels devient un enjeu stratégique pour les entreprises qui souhaitent demeurer concurrentielles et performantes.

Deuxième partie : Etat des lieux

CHAPITRE 04 : Présentation de l'entreprise d'accueil

La présente étude a été réalisée au sein du centre de service ALGESCO, qui fait partie de BAKER HUGHES, à GE Company, une entreprise de GENERAL ELECTRIC.

Dans ce chapitre, il est présenté un bref historique de l'entreprise GENERAL ELECTRIC ainsi que l'entreprise BAKER HUGHES, à GE Company puis enfin une présentation du centre de services ALGESCO

1 GENERAL ELECTRIC COMPANY (GE),

Une grande entreprise américaine et l'une des plus grande et des plus diversifiées au monde. Elle a été créée en 1892 à la suite de la fusion des sociétés concurrentes, Edison General Electric Compagnie de Schenectady, New York, et Thomson-Houston Electric Compagnie de Lynn, Massachusetts , avec le soutien de Drexel, Morgan & Co.

GE, est le groupe industriel numérique mondial, qui transforme l'industrie grâce à des machines contrôlées par logiciel et des solutions connectées, adaptées et prédictives.

GE, s'organise autour d'un échange mondial de connaissance, au sein duquel chaque activité partage et a accès aux mêmes technologies, Marchés, Structures et Intelligences. Fort de ses collaborateurs, ses services, sa technologie et sa taille, GE produit de meilleurs résultats pour ses clients en parlant le langage de l'industrie.

Aujourd'hui, la société est l'une des plus grandes au monde et possède de nombreuses entreprises de recherche et de fabrication dans le monde, ainsi que deux réseaux de télévision et d'autres entreprises. L'impact de GE sur l'ingénierie est suggéré par le fait que ses employés (plus de 300.000 employés dans 120 pays), ont obtenu un nombre incroyable de 67 000 brevets au fil des ans.



1.1 Les principaux business de GE dans le monde :

- GE Aviation
- GE Capital
- GE Oil & Gas
- GE Healthcare
- GE Power
- GE Renewable Energy
- GE Digital
- GE Transportation
- GE lighting
- BHGE.

Présente en Algérie depuis plus de 40 ans, GENERAL ELECTRIC soutient l'industrie pétrolière et gazière algérienne, Sa flotte installée en Algérie comprend environ 400 turbines à gaz, 340 compresseurs 200 pompes centrifuges, 50 turbines à vapeur et 35 000 Kilomètres de pipelines

1.2 BAKER HUGHES, a GE Company

Baker Hughes, est une entreprise parapétrolière américaine basée à Houston, Elle est spécialisée notamment dans les forages horizontaux et les produits chimiques nécessaires à la fracturation hydraulique.

BHGE, est une entreprise née à l'issue de la fusion entre BAKER HUGHES et GENERAL ELECTRIC Oil & Gas en juillet 2017, Elle est la première entreprise « FULLSTREAM » de l'industrie du pétrole et du gaz, au monde. L'offre « FULLSTREAM » comprend l'intervention en amont (UPSTREAM), au niveau du transport (MIDSTREAM) et en aval de la chaîne (DOWNSTREAM) de la chaîne de production.

FULLSTREAM



UPSTREAM

Evaluation, Drilling, Completion & Production



MIDSTREAM

LNG, Pipeline, & Storage



DOWNSTREAM

Refinery & Petrochemical Solutions

FULLSTREAM DIGITAL INSIGHTS ON PREDIX, GE'S INDUSTRIAL PLATFORM

En plus de proposer une offre « FULLSTREAM », BHGE a pour mission d'intégrer des solutions digitales pour plus de fiabilité et de disponibilité. BHGE aide ses clients à acquérir, transporter raffiner leurs hydrocarbures de manière plus efficace, productive et sûre, avec une empreinte environnementale réduite et un coût par baril inférieur.

Soutenue par la force industrielle numérique de GE, la société déploie des technologies, des machines et le cloud pour éliminer les silos et réduire le gaspillage et les risques, en s'appuyant sur les percées technologiques réalisées par d'autres industries

BHGE, est aujourd'hui leader mondial dans la fourniture des systèmes, technologies, solutions numériques, produits, et services pétroliers d'un bout à l'autre de la chaîne de production et d'exploitation du pétrole et du gaz. Avec des opérations dans plus de 120 pays et de plus de 59.000 collaborateurs, BAKER HUGHES s'appuie sur un héritage solide pour créer une culture d'entreprise de classe mondiale.

**BAKER
HUGHES**
a GE company



1.3 ALGESCO

La société ALGESCO de l'acronyme 'Algerian Engineering Services Company', c'est une SPA (société par action) joint-venture entre « BACKER HUGHES, a GE Company », « SONATRACH » et « SONALGAZ ». Ces derniers ont pour pourcentage (52%, 24%, 24%) par ordre, Donc BHGE est la société majoritaire.

A l'origine, ALGESCO a été créée en 1993 (26 ans d'existence), a Hassi R'mel, puis transférée sur son nouveau site industriel à Boufarik en 2010. C'est un « centre d'excellence » spécialisé dans l'offre de services d'entretien et d'optimisation des équipements de turbomachines afin d'aider l'Algérie à accroître sa capacité de production de pétrole de Gaz et sa production d'énergie aux utilisateurs finaux.

D'une superficie d'environ 18 300 mètres carrés, ALGESCO représente un investissement de 36 millions de dollars, Il s'agit du plus grand centre de service d'équipements de turbomachines GE Oil & Gas au monde, en partenariat avec une entreprise nationale.

Tableau 02 : Fiche technique de l'entreprise

Raison social	ALGESCO
Secteur juridique	Société par action (SPA)
Branche d'activité	Maintenance
Activité principale	Maintenance turbines, compresseur
Adresse	148 zone d'activité Guerouaou, Boufarik, Blida.
Effectif	226 Salariés (09/05/2019)
Nationalité prédominante	Algérienne
Numéro Tél, Fax	025-49-00-11/025-49-00-00

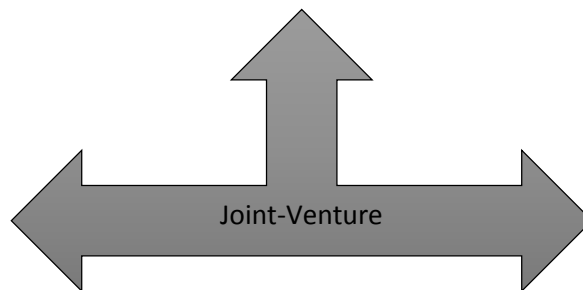
1.3.1 Que fait ALGESCO ?

Les principales prestations qu'offre **ALGESCO** : La réparation et la maintenance (service engineering), L'achat et la revente des pièces de rechange des turbines, ainsi que la formation technique aux clients.

Les vastes services de ce centre comprennent la restauration des composants de la turbine à gaz dans leurs conditions d'origine, La remise en état des caractéristiques physiques d'origine des matériaux et l'allongement de la durée de vie prévue des composants de turbine à gaz.

Les domaines technologiques couverts comprennent le **GNL**, la compression des canalisations, l'inspection et l'intégrité des pipelines, le stockage de gaz et de CO2, les applications de raffinage et de pétrochimie, ainsi que la surveillance et le diagnostic à distance 24H/24H de la flotte installée de **GE**.

**BAKER
HUGHES**
a GE company



1.3.2 La vision d'ALGESCO :

Avec ce nouvel atelier, **ALGESCO** soutient les marchés émergents et l'industrie de Gaz naturel en forte croissance en Algérie, en offrant une expertise dans les domaines du Gaz Naturel Liquéfié, transport et pipeline, de la gazéification et du stockage. Et ceci en s'appuyant sur de nombreuses années d'expérience, **ALGESCO** considère que la collaboration est la clé de l'innovation technologique et s'engage dans une relation de partenariat et d'intégrité avec tous leurs clients. Pour cette raison, une des fonctions clé de l'atelier d'Alger est de contribuer à promouvoir la croissance de l'Algérie, en favorisant le transfert de technologies dans le pays et le développement des talents locaux.

1.3.3 Les principaux départements d'ALGESCO sont :

Shop

C'est l'atelier où s'effectuent l'inspection, la réparation et la maintenance des turbines à gaz de toutes formes, du heavy duty à l'aérodérivative.

Il se compose de deux parties principales, le côté rotatif et le côté statif.

La partie statif contient une fraiseuse 5 axes, une soudeuse par laser 5 axes, des fours à induction, chambre de revêtement (revêtement thermique), quelques postes de soudure, des stations de sablage, une cabine d'inspection ultra-sonique, une salle de brassage, une salle de calibrage des instruments et une salle qui contient le CMM (Coordinate Measuring Machine) pour effectuer les mesures de précision.

La partie rotatif contient une équilibreuse 40 tonnes, deux tours horizontaux 4m et 7m, une zone d'usinage, une cabine de sablage pour rotor et une cabine CNC pour rotor.

L'engineering :

C'est le service qui s'occupe de la réparation et de la maintenance des turbines qui arrivent depuis les différents sites où elles sont mises en service, il comprend des ingénieurs mécaniciens, des planificateurs, des responsables d'achats, des superviseurs du personnel technique et des qualitatifs. Son rôle est donc primordial dans la bonne exécution des opérations.

Project Management :

Ce département joue le rôle d'intermédiaire entre le client et les autres services d'ALGESCO, ainsi il a comme charge la responsabilité d'informer le client de l'avancement des opérations sur son produit, de délivrer les diagnostics effectués par l'engineering auprès des clients, d'informer l'engineering sur les éventuelles exigences des clients...etc.



Figure 03 : Schéma reprenant le rôle du Project manager

Source : www.google.com

Finance :

Les financiers sont les garants du portefeuille d'ALGESCO, ils s'assurent d'entretenir la bonne santé financière de l'entreprise, et de garantir la rentabilité des activités avant même leurs débuts. La fonction finance permet une adéquation du développement des activités en fonction de leur rentabilité, elle assure aussi une régulation juridique des comptes de l'entreprise.

Commercial :

L'équipe commerciale s'occupe de tous types de transactions commerciales avec les différents intervenants extérieurs (Clients, sous-traitants, fournisseurs de consommable...etc.)

Field Service :

Le service Field gère les opérations qui sont effectuées sur site, a travers des ingénieurs et techniciens sur terrain. Il s'occupe de la coordination des équipes sur place, aussi assure de fournir les besoins nécessaires a celle-ci, c'est aussi ce service qui s'occupe de démonter, d'expédier et de faire un premier diagnostic des turbines mise en service sur terrain.

Département IT :

Le rôle principal de celui-ci est d'assister et de permettre l'utilisation stratégique des technologies d'information et de communication pour améliorer la gestion et le fonctionnement de l'entreprise

Training :

Offre des formations techniques aux clients de manière théorique et pratique selon le contrat.

Humain ressources :

Le département ressources humaines assurent une disponibilité des compétences nécessaires a l'activité d'ALGESCO, l'identification et l'enrôlement de nouveaux profils a haut potentiel, il gère aussi toutes les prérogatives qui concernent le personnel. Il prend en charge :

- Le recrutement
- Le suivi du personnel
- Les requêtes sociales (Maladie, congé, remboursement frais médicaux...etc.)
- L'élaboration des plannings, des titres de congé
- L'analyse des besoins de formation, l'élaboration de plan de formation, évaluation des actions de formation
- La promotion et la gestion des carrières
- La mutation...etc.

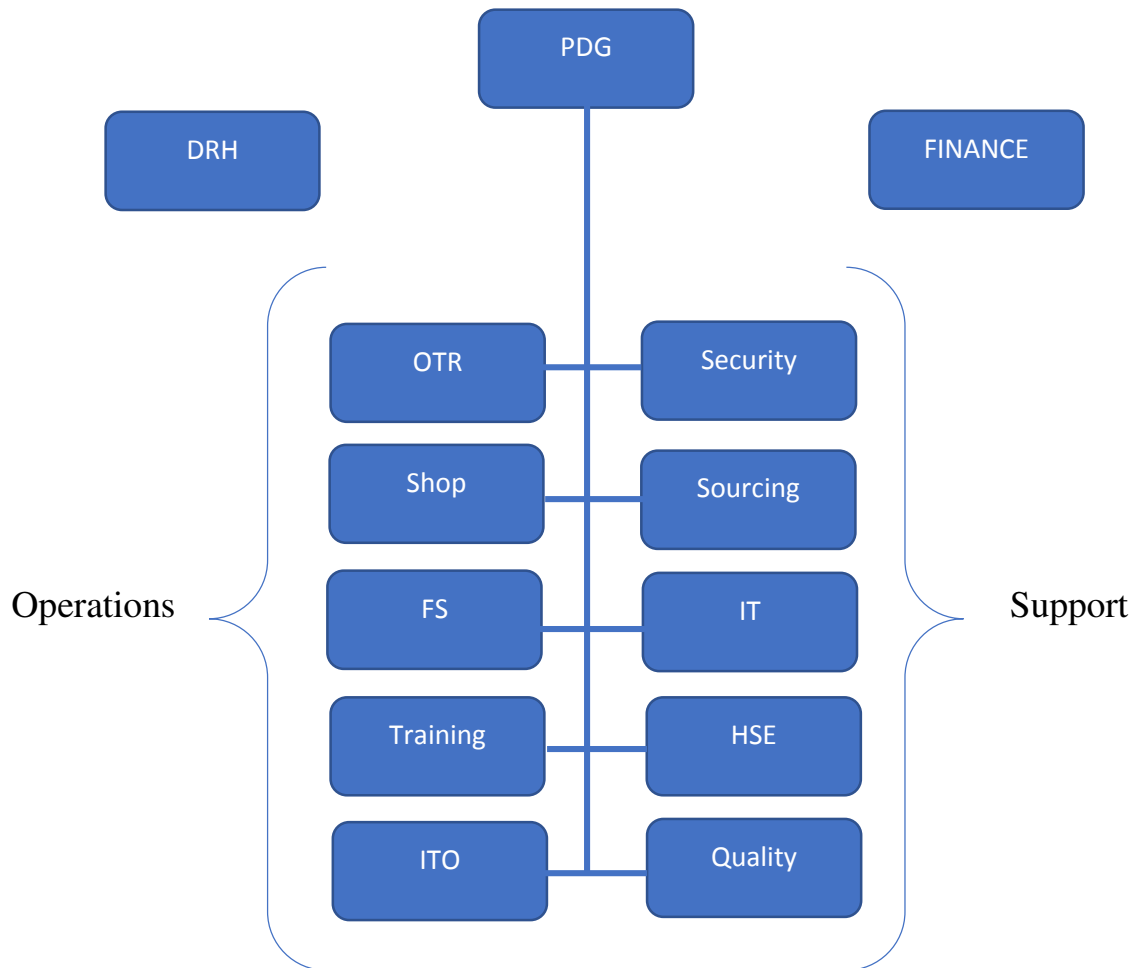
10- Hygiène et sécurité :

Ce département s'occupe de la sécurité et s'assure du respect des procédures sécuritaire, dans tous les départements de l'entreprise afin de préserver la santé des travailleurs.

CHAPITRE 5 : Etude Pratique

La macrostructure de l'entreprise ALGESCO est présentée par l'organigramme

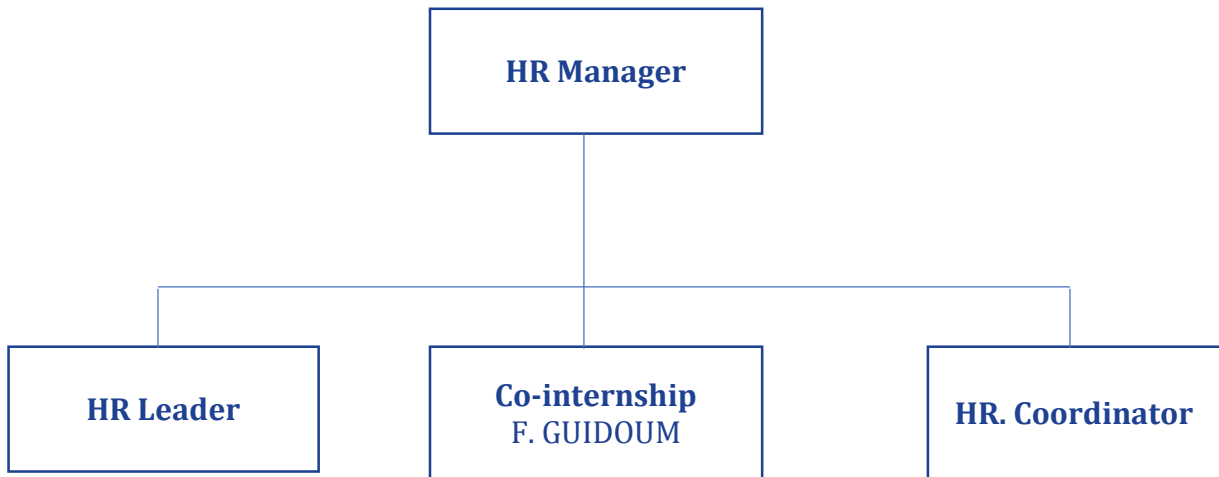
Figure n° 4 : Organigramme d'ALGESCO en 2019



Organization chart head office 03/2019

Sources : Document interne de l'entreprise

Figure n° 5 : Organization chart HR



Sources : Documentations interne de l'entreprise.

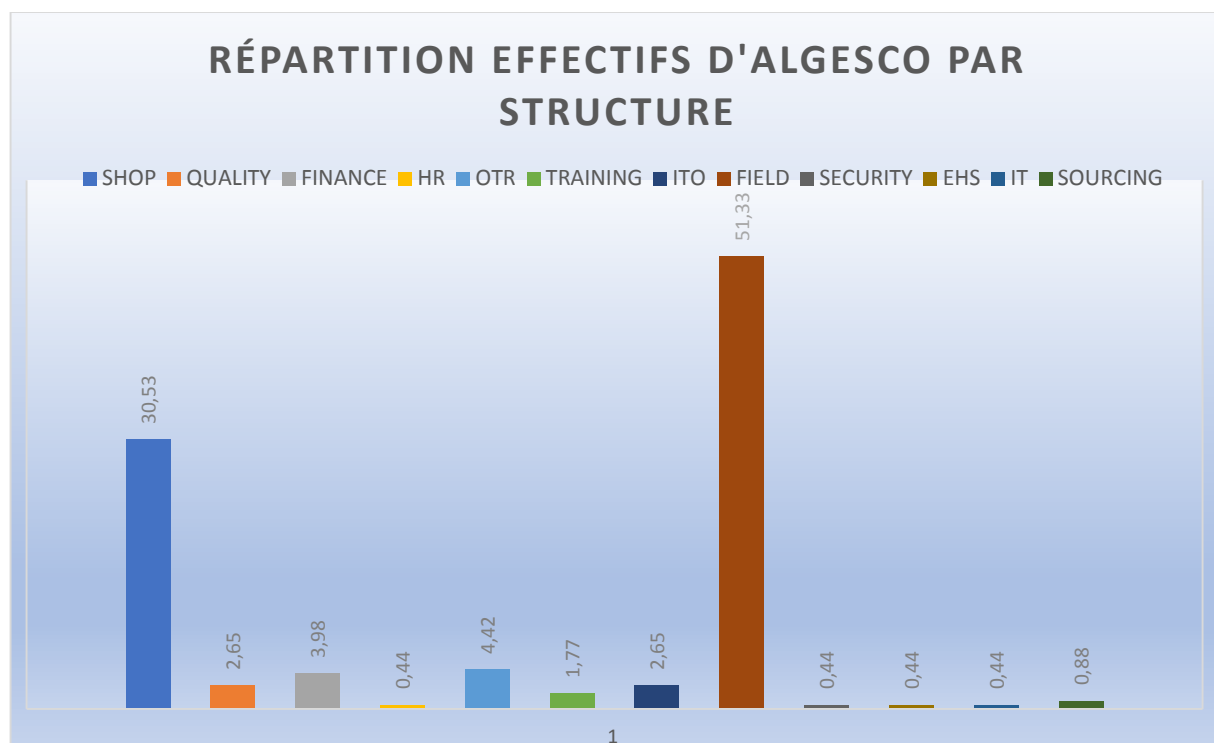
Le département Ressources humaines est présenté car c'est le domaine de notre spécialité. Concernant les autres départements ils seront présentés en fiches annexes.

1 Présentations de l'effectif d'ALGESCO

La structure des effectifs de la compagnie ALGESCO au 09/05/2019, comptait un effectif de 226 employés réparti comme suit

Tableau 03 : Répartition des effectifs d'ALGESCO par structure

EB	1												Total/Band
Structure	SHOP	QUALITY	FINANCE	HR	OTR	training	ITO	Field	Security	EHS	IT	Sourcing	Total/Band
SPB	1	1	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	6
LPB	8	2	3	1	4	3	3	6	1	0	1	1	33
PB	23	3	6	0	5	1	2	43	0	1	0	1	85
OTHS	6	0	0	0	0	0	0	64	0	0	0	0	70
HRLY	31	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	32
Total	69	6	9	1	10	4	6	116	1	1	1	2	226
%	30.53	2.65	3.98	0.44	4.42	1.77	2.65	51.33	0.44	0.44	0.44	0.88	100
Total%	100												
Global	226												

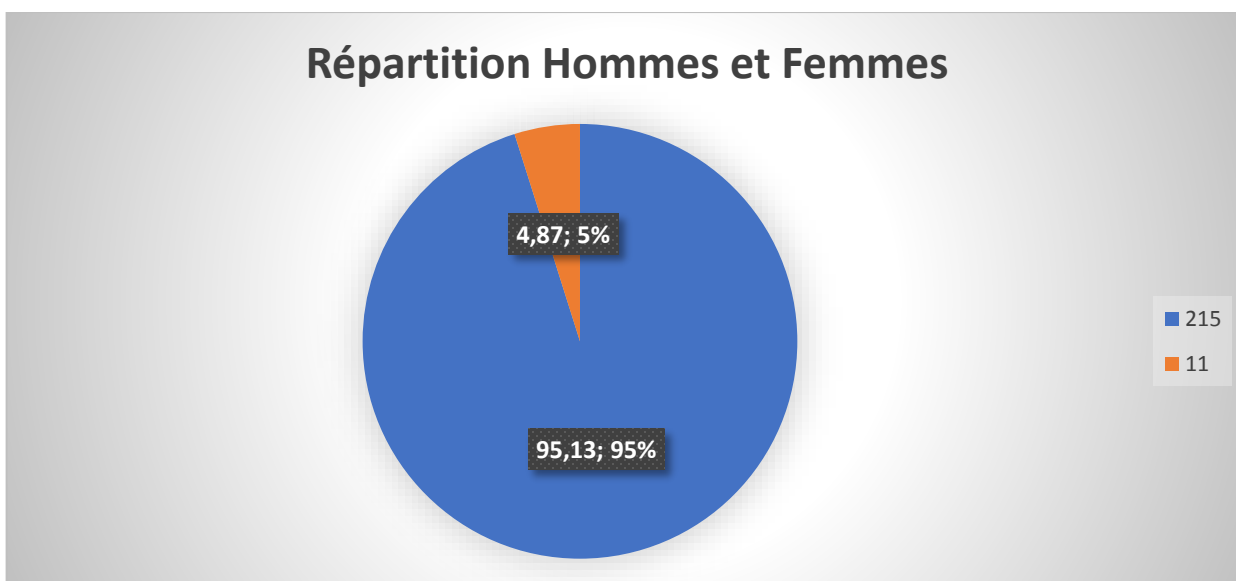


Source : exploitation des données ressources humaines de la compagnie

Interprétation : Le tableau ci-dessus, laisse apparaitre une prédominance du personnel de la structure Field service (51.33 %) par rapport aux autres structures, respectivement (30.53 %) Shop, (4.42) OTR, (3.98) Finance, (2.65) pour Qualité et ITO...Etc.

Tableau 04 : Répartition des effectifs par genre

Genre	Nombre	Pourcentage
Hommes	215	95.13%
Femmes	11	4.87%
Total	226	100%



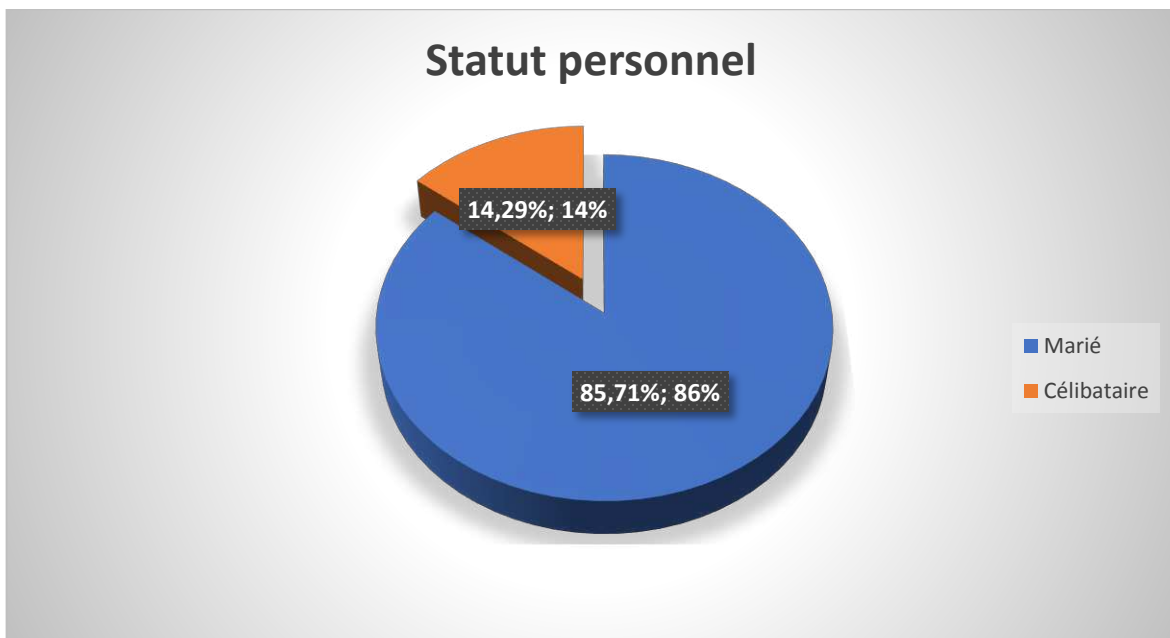
Interprétation : Le tableau ci-dessus Laisse apparaitre une prédominance du genre masculin, ce qui nous laisse comprendre qu'il existe une faible diversité du genre, compte tenu de la nature de l'activité de réalisation étant assez rude sur l'atelier et sur site.

2 Exploration et analyse des résultats

2.1 Identification des interviewés

Tableau 05 : La répartition par statut personnel de l'échantillon de l'étude

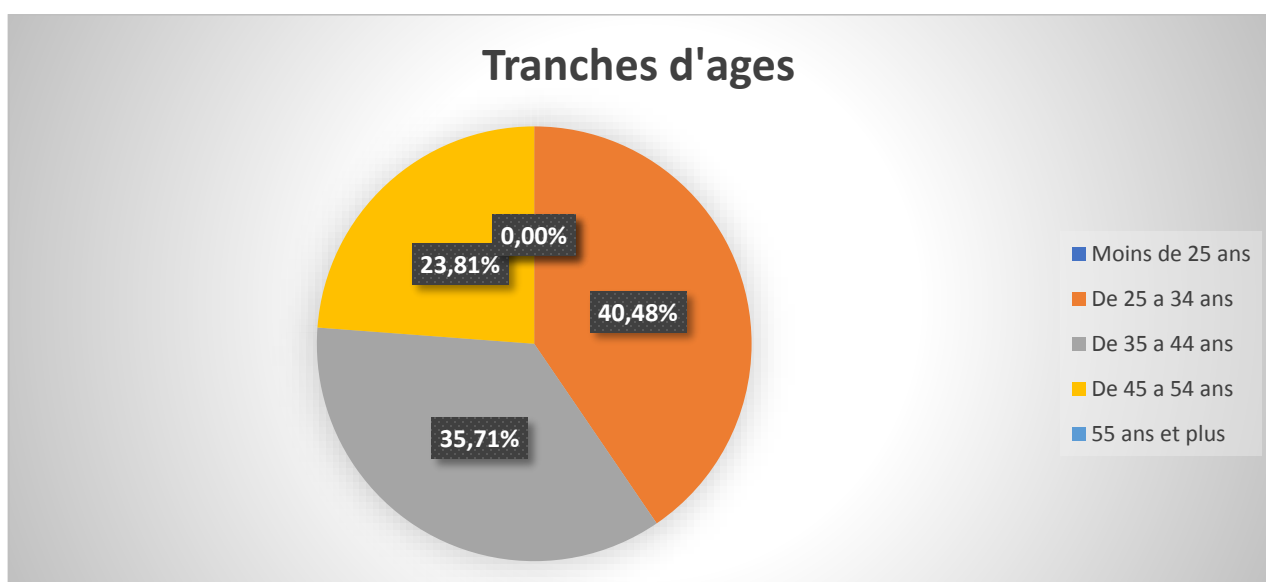
Variable	Nombre	Pourcentage
Marié	36	85.71%
Célibataire	6	14.29%
Total	42	100.00%



Interprétation : On remarque que (14%) de l'échantillon représente une population célibataire, contre (86%) de l'échantillon qui représente la population mariée.

Tableau 06 : Répartition par tranches d'âge

Variables	Nombre	Pourcentage
Moins de 25 ans	0	0%
De 25 a 34 ans	17	40.48%
De 35 a 44 ans	15	35.71%
De 45 a 54 ans	10	23.81%
55 ans et plus	0	0%
Total	42	100%



Interprétation : Nous constatons que la population d'ALGESCO est une population jeune, vu que (76%) de la population se situe entre (25 et 44 ans) contre (24%) qui se situe entre (45 et 54 ans).

Tableau 07 : Répartition par catégorie socio-professionnelle

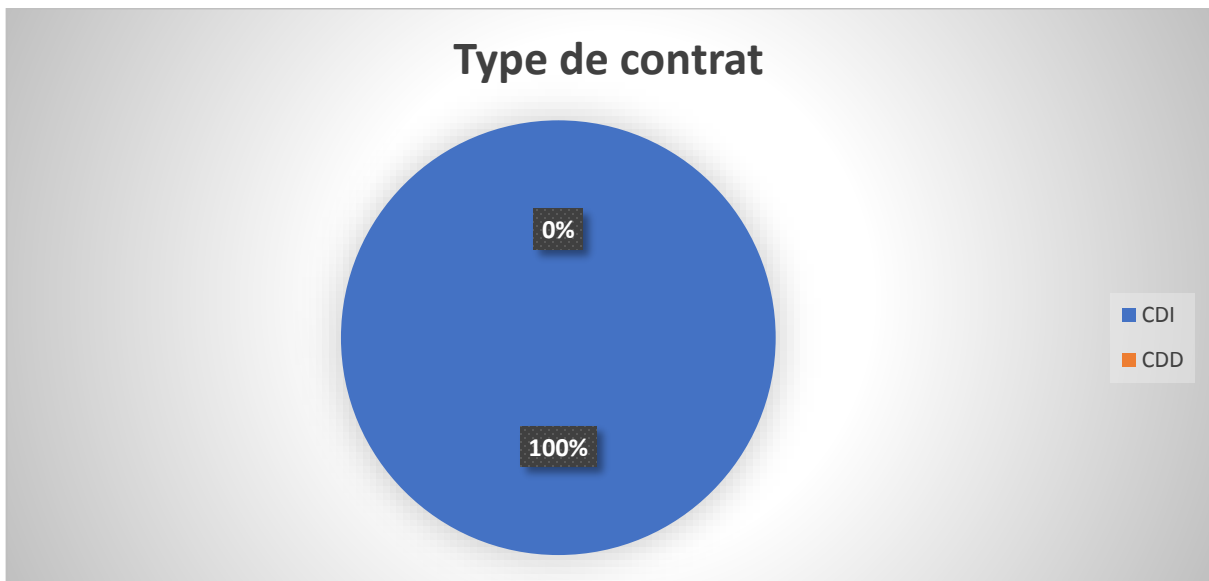
Variables	Homme	Femme	Total
SPB	2	0	2
LPB	20	5	25
PB	13	2	15
Total	35	7	42



Interprétation : Notre échantillon est représenté comme suit, (5%) SPB, (59%) LPB et 36% PB. Les proportions du band de l'échantillon garde les même que celle du band de l'entreprise.

Tableau 08 : Répartition par Type de contrat

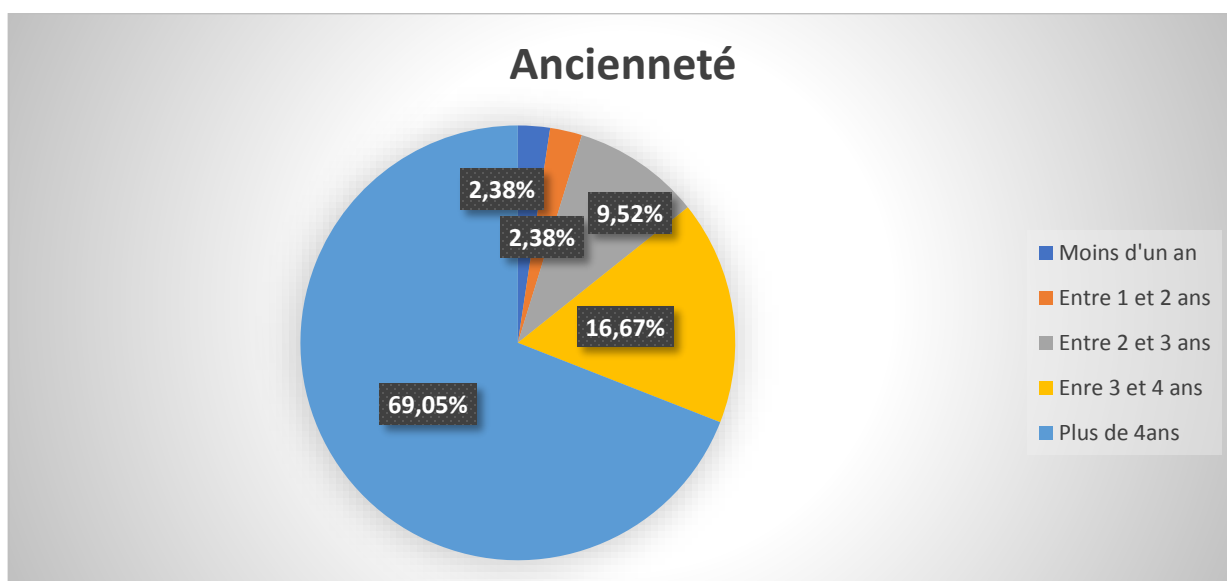
Variable	Nombre	Pourcentage
CDI	42	100%
CDD	0	0
Total	42	100%



Interprétation : Respectant la philosophie de GE l'ensemble des employés disposent d'un contrat à durée indéterminée, cela signifie que l'entreprise offre aux employés une très forte sécurité à l'emploi.

Tableau 09 : Répartition par ancienneté

Variable	Nombre	Pourcentage
Moins d'un an	1	2.38%
Entre 1 et 2 ans	1	2.38%
Entre 2 et 3 ans	4	9.52%
Entre 3 et 4 ans	7	16.67%
Plus de 4 ans	29	69.05%
Total	42	100.00%

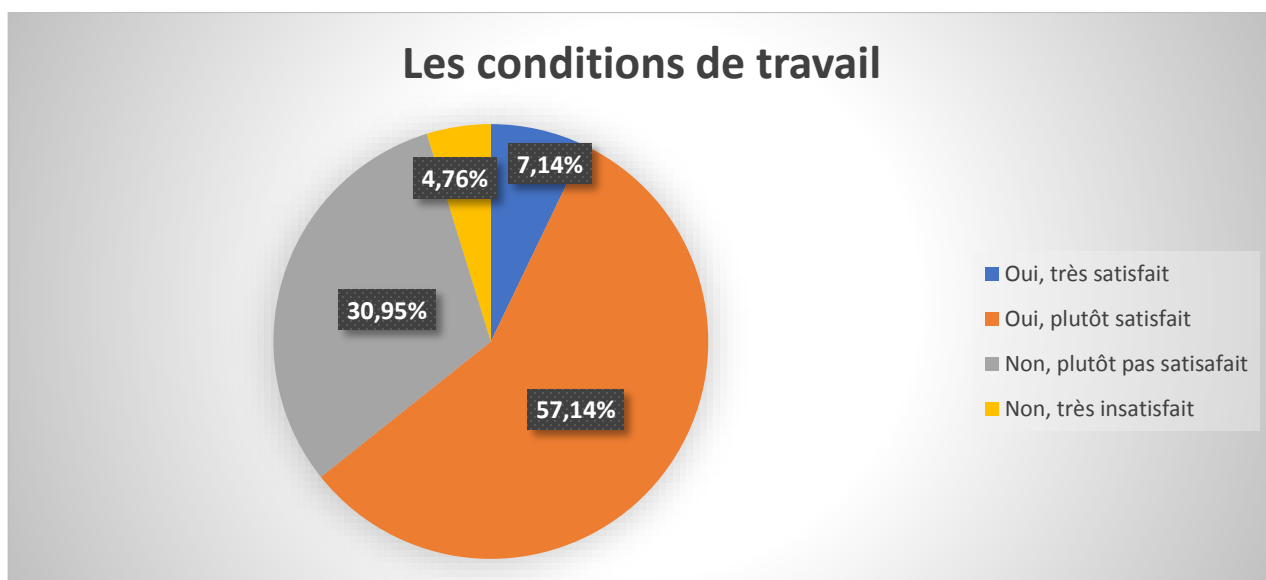


Interprétation : Les employés qui disposent d'une ancienneté de plus de 3 ans représentent plus de 85% de l'échantillon ce qui est à l'image de l'ensemble de l'entreprise et qui reflète la fidélité

2.2 Premier axe d'analyse : La satisfaction au travail

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de vos conditions de travail ?

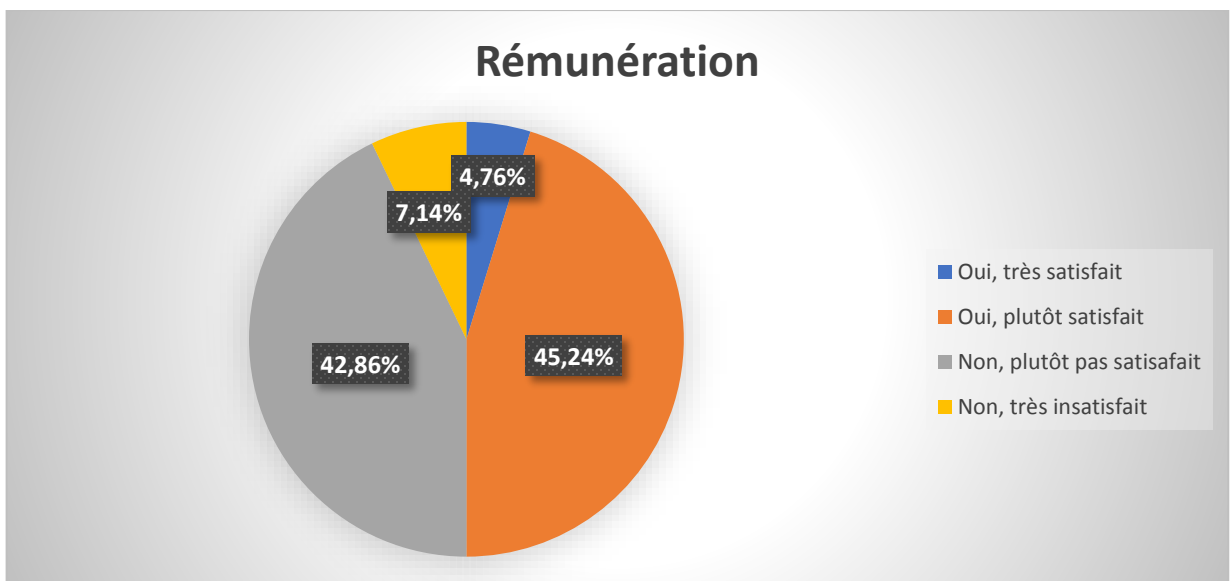
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, très satisfait	3	7.14%
Oui, plutôt satisfait	24	57.14%
Non, plutôt pas satisfait	13	30.95%
Non, très insatisfait	2	4.76%
Total	42	100%



Interprétation : (64%) des employés sont satisfait des conditions de travail, ceux qui ont répondu qu'ils sont, plutôt pas satisfait représente (31%) et uniquement (5%) constitue les plus insatisfait.

Etes-vous satisfait(e) de votre niveau de rémunération ?

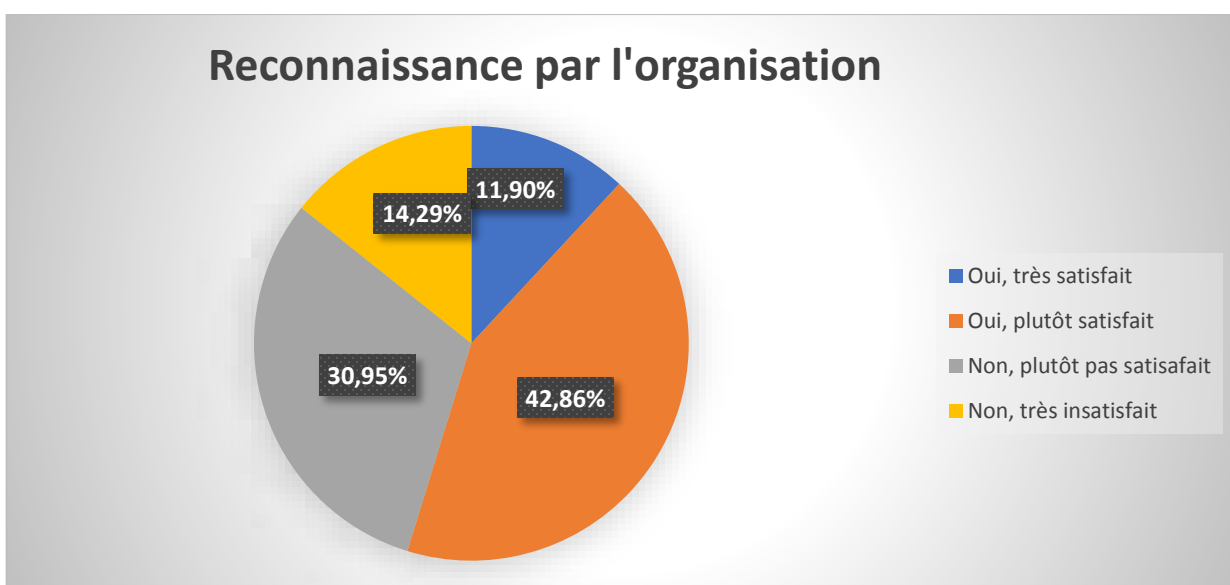
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, très satisfait	2	4.76%
Oui, plutôt satisfait	19	45.24%
Non, plutôt pas satisfait	18	42.86%
Non, très insatisfait	3	7.14%
Total	42	100%



Interprétation : On remarque une Egalité parfaite entre le oui et le non à 50% 50%. Pourtant le niveau de rémunération au sein d'ALGESCO est très attractif par rapport à d'autres secteurs et à d'autres entreprises. Les employés estiment qu'il n'y a pas un alignement des salaires avec d'autres entreprises de GE en Algérie et qu'il faudra faire une révision et une réévaluation de la grille des salaires, et souhaitent également avoir des augmentations et des promotions.

Etes-vous satisfait(e) de la reconnaissance de votre travail par l'organisation ?

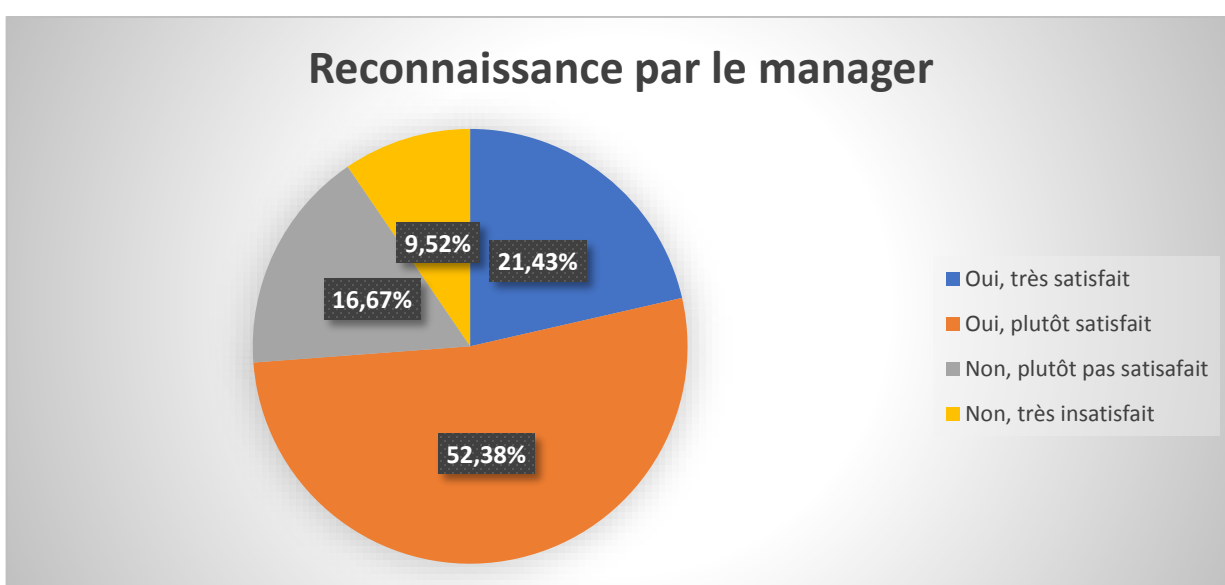
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, très satisfait	5	11.90%
Oui, plutôt satisfait	18	42.86%
Non, plutôt pas satisfait	13	30.95%
Non, très insatisfait	6	14.29%
Total	42	100%



Interprétation : (55%) des participants estiment que l'organisation leur témoigne de la reconnaissance, tant dit que (45%) sont insatisfait.

Etes-vous satisfait(e) de la reconnaissance de votre travail par votre manager ?

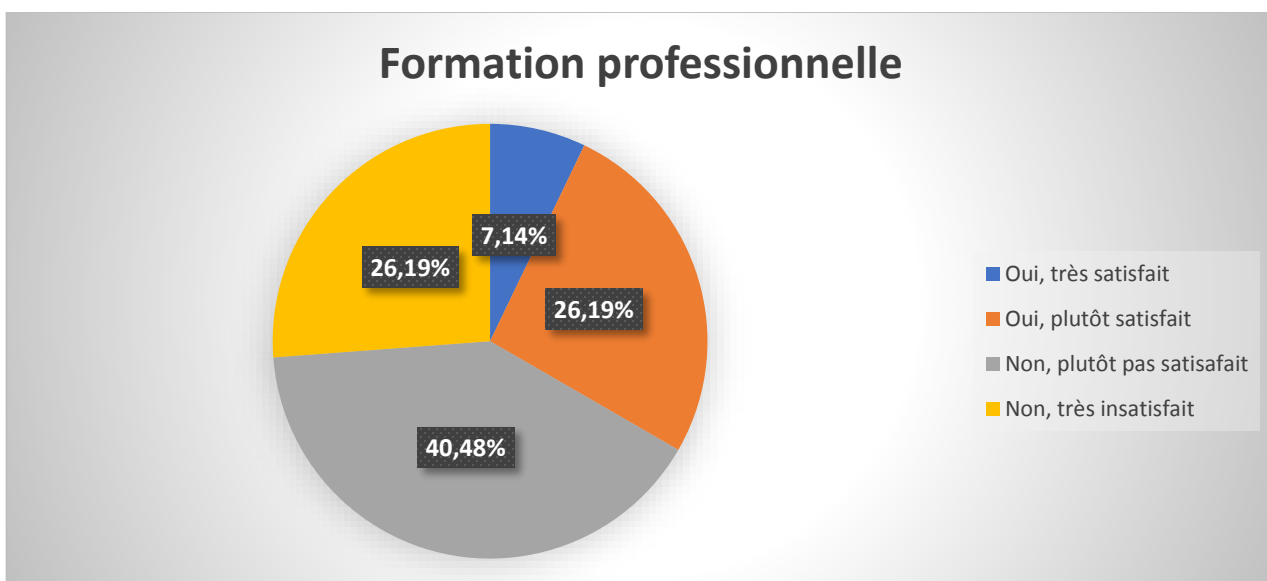
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, très satisfait	9	21.43%
Oui, plutôt satisfait	22	52.38%
Non, plutôt pas satisfait	7	16.67%
Non, très insatisfait	4	9.52%
Total	42	100%



Interprétation : Une majorité absolue des employés 74% estime être reconnue par leur manager, la minorité qui constitue (26%) estime qu'ils ne sont pas reconnus du travail qu'ils effectuent.

Etes-vous satisfait(e) des occasions qui vous sont offertes pour accéder à des formations professionnelles continue dans votre travail ?

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, très satisfait	3	7.14%
Oui, plutôt satisfait	11	26.19%
Non, plutôt pas satisfait	17	40.48%
Non, très insatisfait	11	26.19%
Total	42	100%



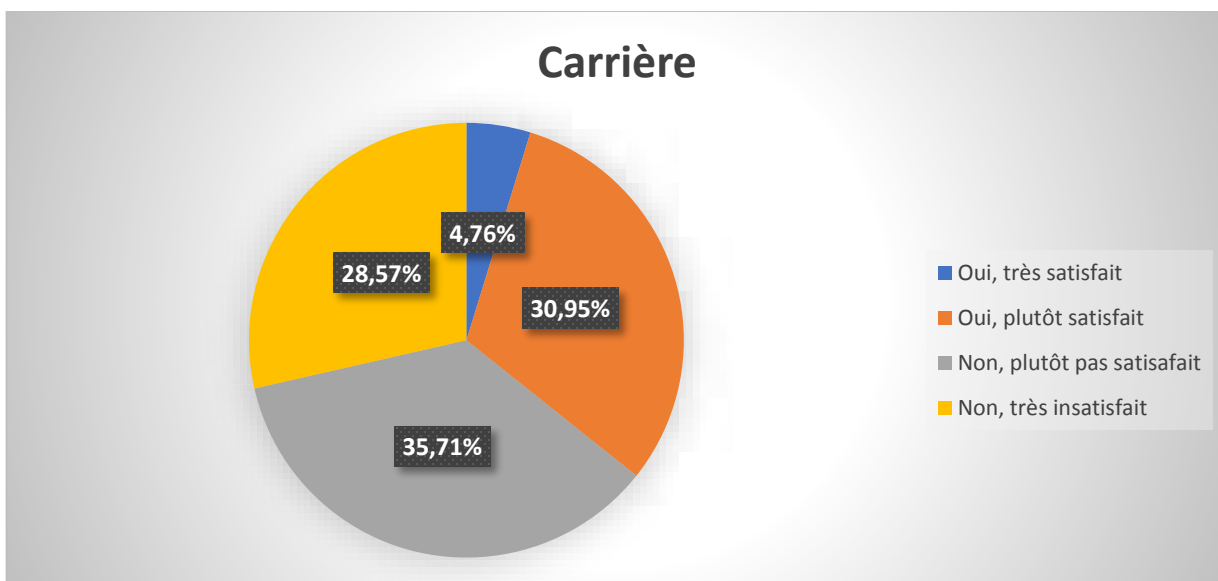
Interprétation : 67% des employés ne sont pas satisfait de l'accès à la formation, contre 23% qui estiment être satisfait.

Pour les participants le manque de formation provoque la stagnation et veulent plus de formation pour former le personnel et soutenir les managers afin de développer les compétences et renforcer l'esprit d'équipe.

Sachant que la majorité des participants sont issues des formations supérieures et disposent d'une expérience de plus de 3ans.

Etes-vous satisfait(e) de vos possibilités d'évolution et de promotion au sein de l'entreprise ALGESCO ?

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, très satisfait	2	4.76%
Oui, plutôt satisfait	13	30.95%
Non, plutôt pas satisfait	15	35.71%
Non, très insatisfait	12	28.57%
Total	42	100%

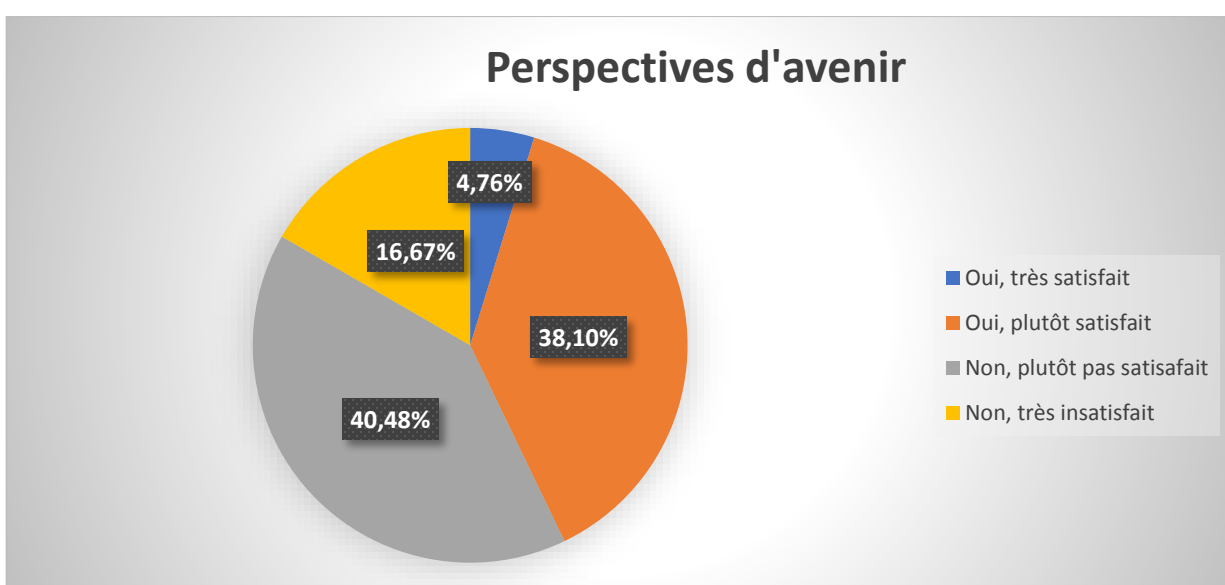


Interprétation : (65%) des employés ne sont pas satisfait des possibilités d'évolution et de promotion, contre (35%) qui ont répondu être satisfait.

Les participants insatisfaits estiment que la chance d'évoluer n'est pas donnée à tout le monde et que les critères de compétences ne sont pas pris en compte, ils souhaiteraient avoir une meilleure perspective de développement.

Etes-vous satisfait(e) de vos perspectives d'avenir dans cette entreprise ?

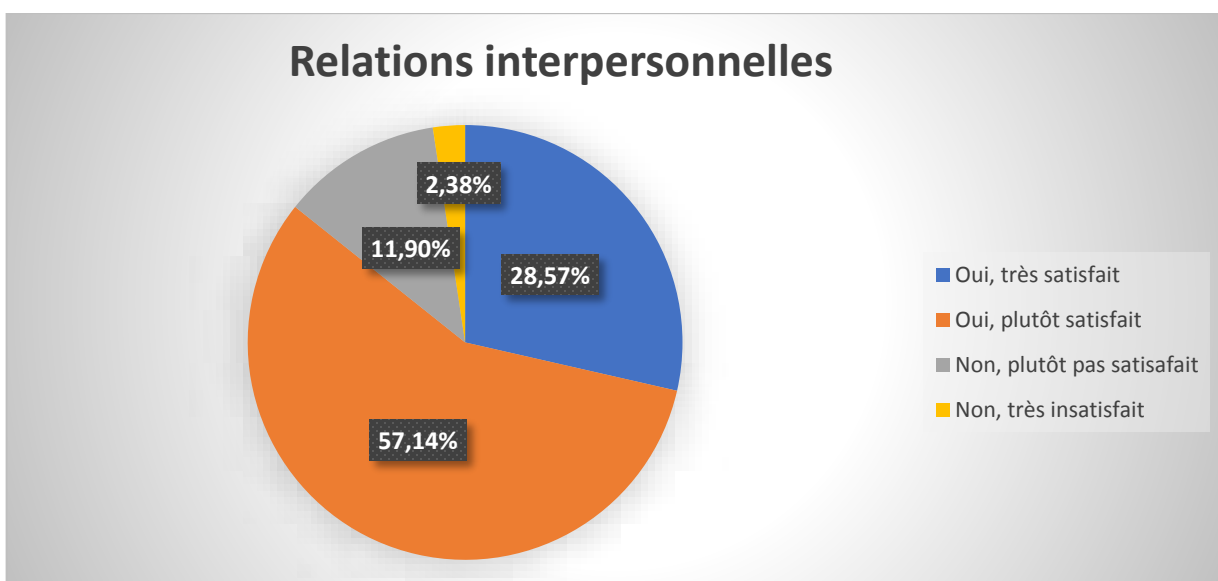
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, très satisfait	2	4.76%
Oui, plutôt satisfait	16	38.10%
Non, plutôt pas satisfait	17	40.48%
Non, très insatisfait	7	16.67%
Total	42	100%



Interprétation : 57% des participants ont une vision négative de leurs avenir au sein de l'entreprise. Chose qui peut avoir un impact sur la motivation et l'engagement du personnel.

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des relations humaines (empathie, cordialité, respect) au sein de votre équipe de travail ?

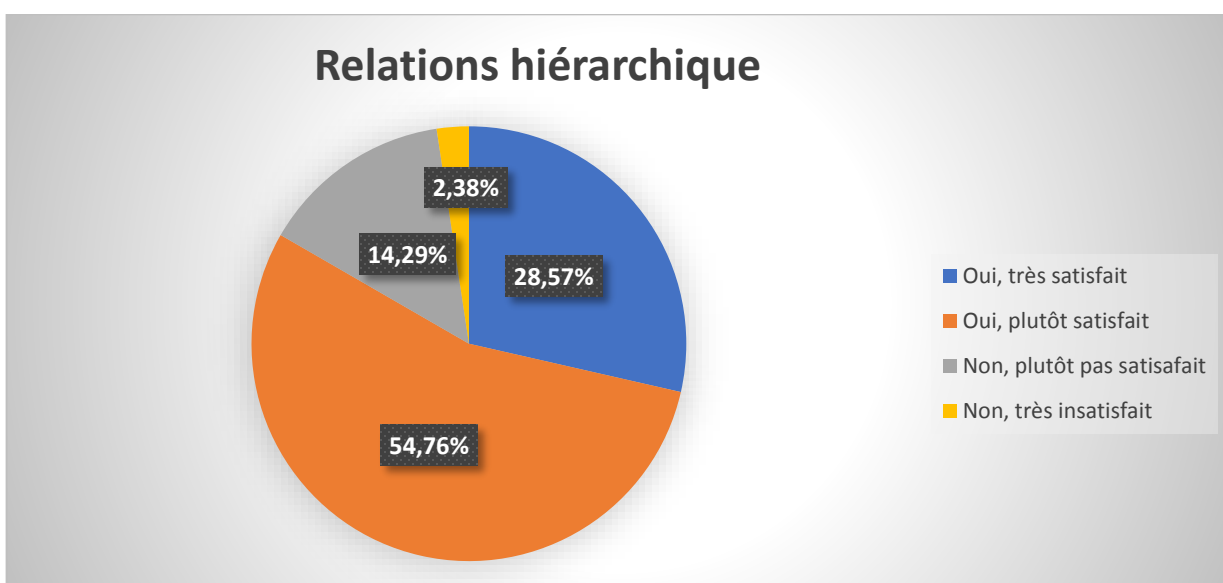
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, très satisfait	12	28.57%
Oui, plutôt satisfait	24	57.14%
Non, plutôt pas satisfait	5	11.90%
Non, très insatisfait	1	2.38%
Total	42	100%



Interprétation : Une majorité absolue (86%) des employés d'ALGESCO estime travaillé dans des conditions de relations humaines saine et cordiale.

Comment estimez-vous vos relations avec votre supérieur hiérarchique ?

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, très satisfait	12	28.57%
Oui, plutôt satisfait	23	54.76%
Non, plutôt pas satisfait	6	14.29%
Non, très insatisfait	1	2.38%
Total	42	100%

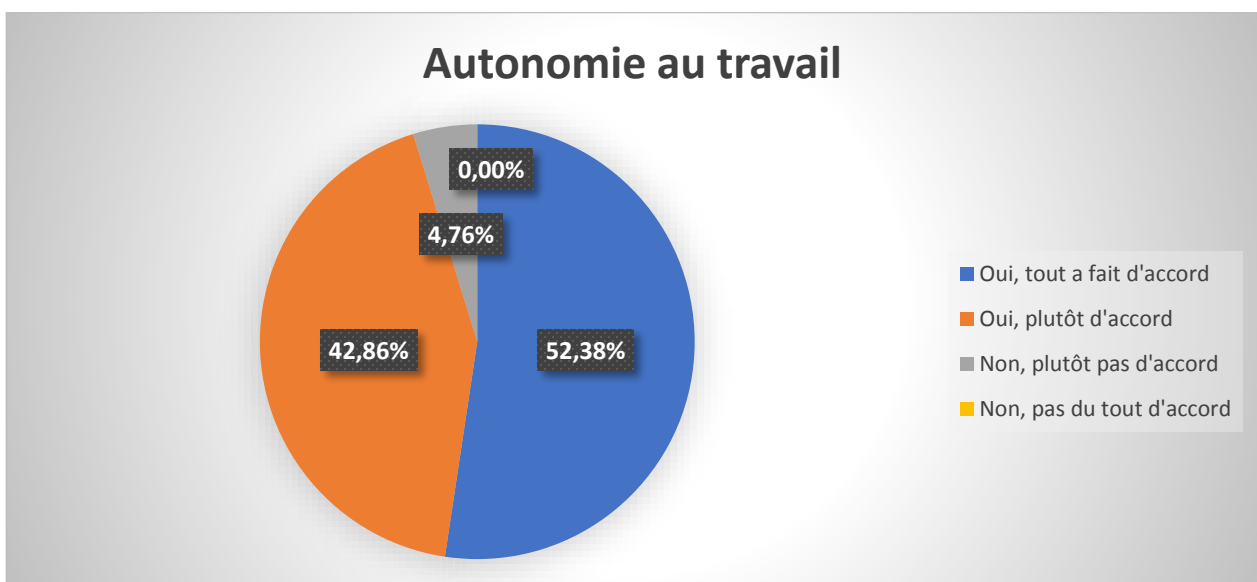


Interprétation : (83%) des participants estiment que les relations avec le supérieur hiérarchique sont satisfaisantes, (17%) estiment qu'elles ne le sont pas.

3 Deuxième axe d'analyse : Climat organisationnel et management

Mon responsable me donne la flexibilité dont j'ai besoin pour gérer mon temps en fonction de mes objectifs professionnels et mes besoins personnels ?

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait d'accord	22	52.38%
Oui, plutôt d'accord	18	42.86%
Non, plutôt pas d'accord	2	4.76%
Non, pas du tout d'accord	0	0.00%
Total	42	100%



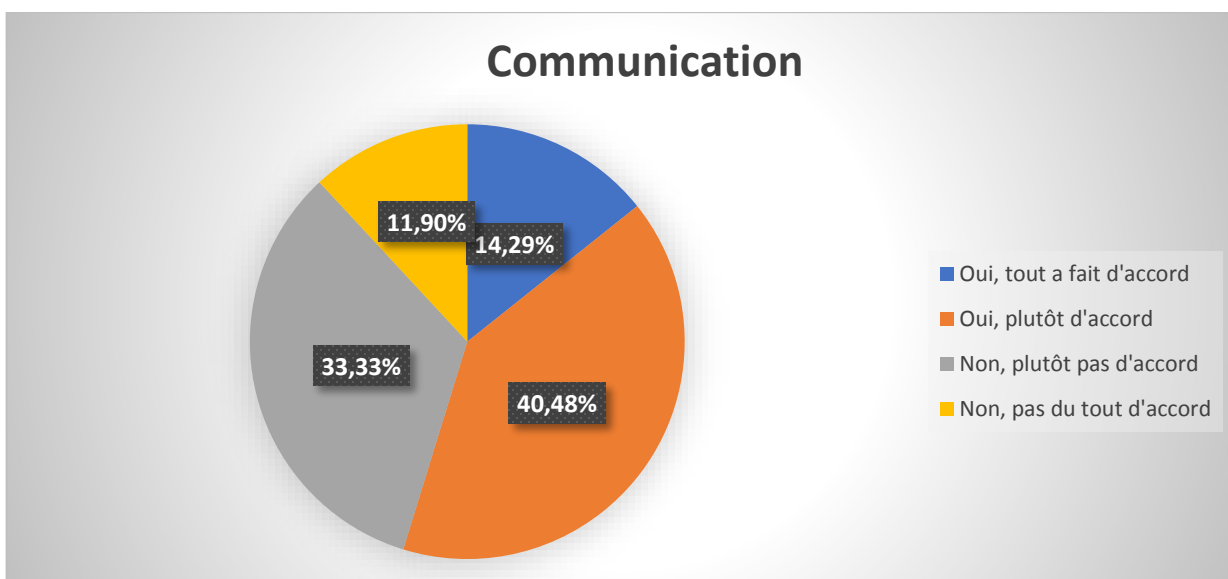
Interprétation : La quasi-totalité (95%) des participants estiment disposer de la flexibilité de leur manager en termes de temps et de gestion de leurs objectifs. Cette haute autonomie constatée pourrait refléter le degré de confiance et de responsabilisation des employés par les managers,

Suivant la culture de GE, « *chacun de nous est responsable de la manière dont nous façonnons notre avenir commun.* »

Ce qui impactera positivement sur le sentiment d'accomplissement personnel et professionnel.

Je reçois les informations nécessaires sur les décisions administratives prises par la direction concernant mon secteur de travail

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait d'accord	6	14.29%
Oui, plutôt d'accord	17	40.48%
Non, plutôt pas d'accord	14	33.33%
Non, pas du tout d'accord	5	11.90%
Total	42	100%

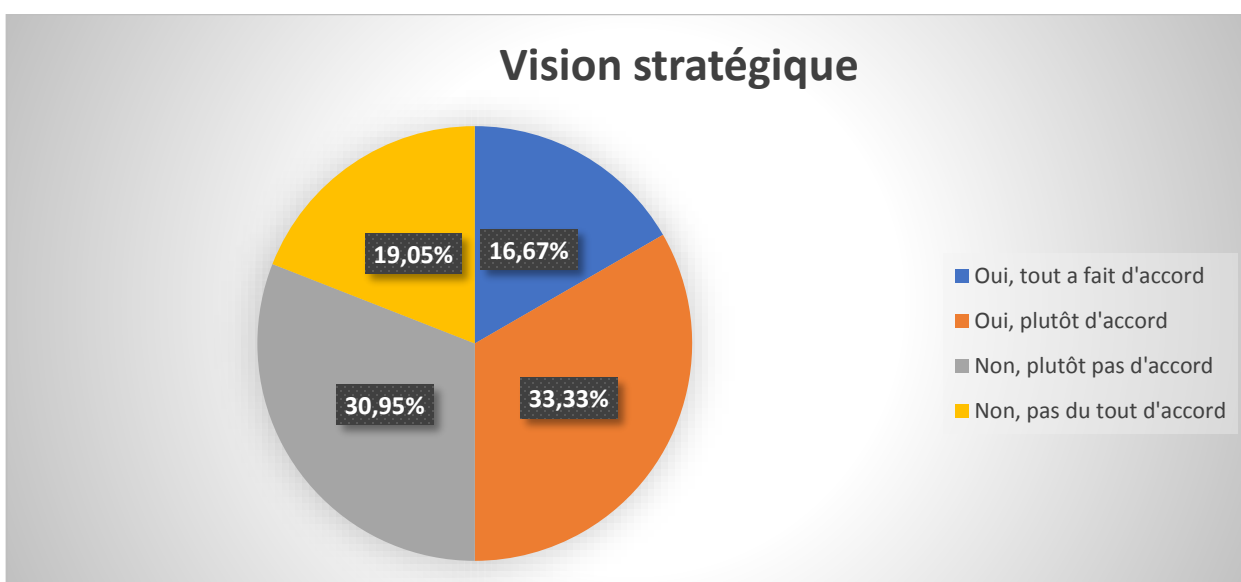


Interprétation : (45%) des participant répondent ne pas recevoir l'informations nécessaire de la communication de la direction en termes de décision. Certains participant disent ne pas savoir ou trouver des réponses ni ou chercher l'information qui souhaitent avoir.

Le manque de communication constaté pourrait désengager les collaborateurs et empêcher l'atteinte les objectifs.

ALGESCO fait en sorte que sa vision soit partagée par l'ensemble du personnel

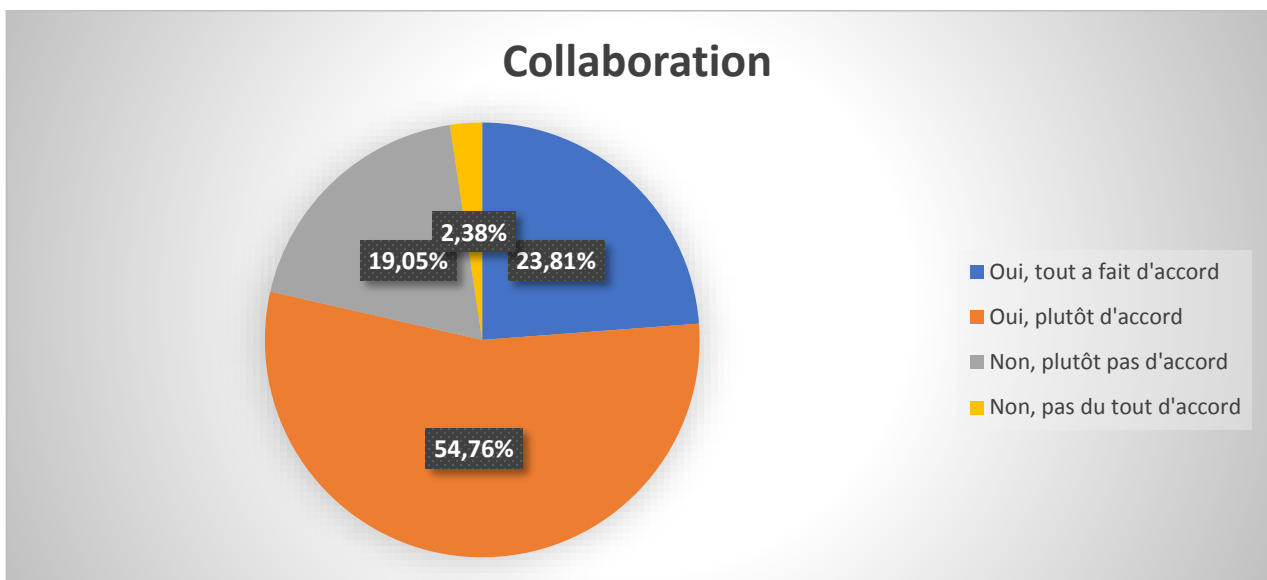
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait d'accord	7	16.67%
Oui, plutôt d'accord	14	33.33%
Non, plutôt pas d'accord	13	30.95%
Non, pas du tout d'accord	8	19.05%
Total	42	100%



Interprétation : La moitié des participants (50%) estime que l'entreprise ne communique pas sa vision. Certains ont même précisé que c'est ALGESCO qui ne communique pas sa vision et non pas BHGE.

Les membres de mon équipe travaillent efficacement en groupe

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait d'accord	10	23.81%
Oui, plutôt d'accord	23	54.76%
Non, plutôt pas d'accord	8	19.05%
Non, pas du tout d'accord	1	2.38%
Total	42	100%



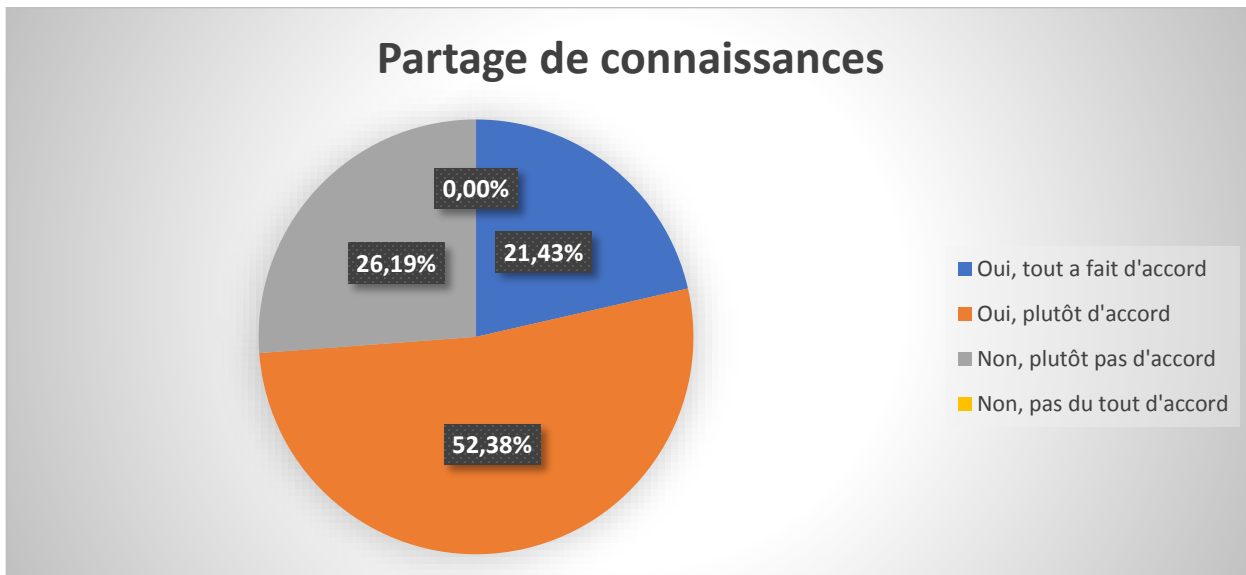
Interprétation : 78% des employés sont satisfaits de la collaboration au travail au sein de leur équipes, ce qui nous laisse constater que les employés s'aident et se soutiennent mutuellement du fait qu'il y a une bonne ambiance sociale.

Ce taux de 78% trouve sans explication aussi dans la culture de GE basée sur cinq piliers, l'un de ces piliers c'est la collaboration sans frontière, en formant des équipes efficaces qui collaborent pour partager des ressources et des connaissances de manière transparente, ainsi que l'apprentissage de ceux qui ont des perspectives différentes.

Les gens collaborent et sentent que leur environnement d'équipe est inclusif.

Les membres de mon équipe échangent régulièrement entre eux leurs façons de faire et leurs expériences dans le but d'améliorer la qualité de leur travail

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait d'accord	9	21.43%
Oui, plutôt d'accord	22	52.38%
Non, plutôt pas d'accord	11	26.19%
Non, pas du tout d'accord	0	0.00%
Total	42	100%

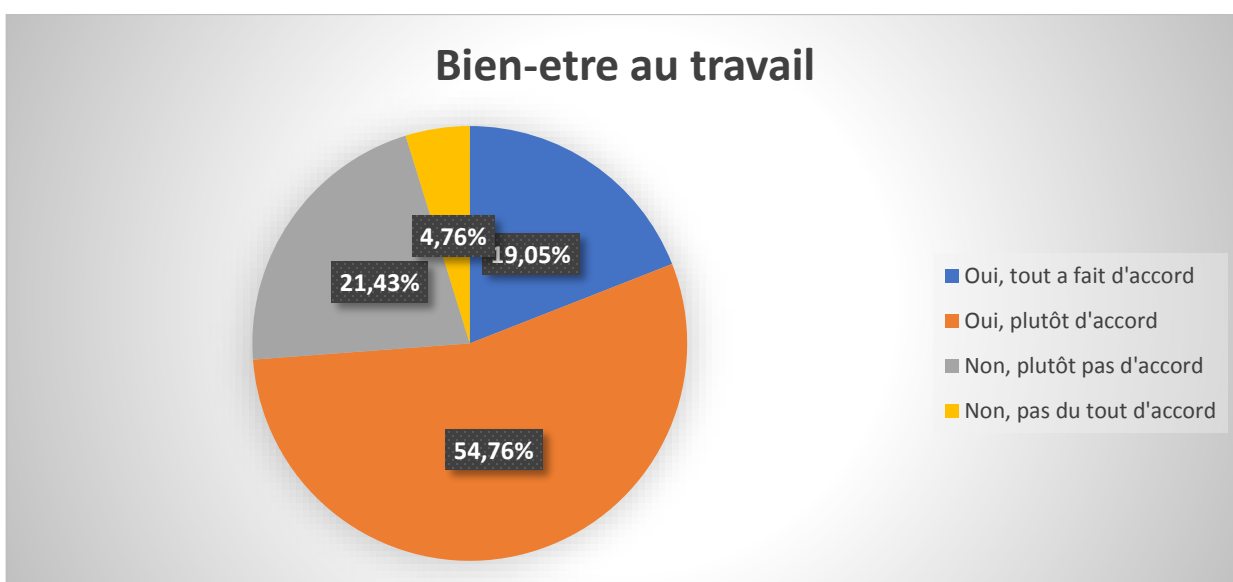


Interprétation : 73% des participants estime être satisfait du fait qu'il y'est des échanges et des discussions sur la façon dont le travail s'effectue et le partage d'expérience avec leurs collègues au sein de leur groupe de travail.

GE culture : « *En travaillant ensemble, nous relevons chaque défi avec courage et esprit gagnant.* »

ALGESCO, encourage les initiatives relatives à la santé et au bien-être des employés.

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait d'accord	8	19.05%
Oui, plutôt d'accord	23	54.76%
Non, plutôt pas d'accord	9	21.43%
Non, pas du tout d'accord	2	4.76%
Total	42	100%

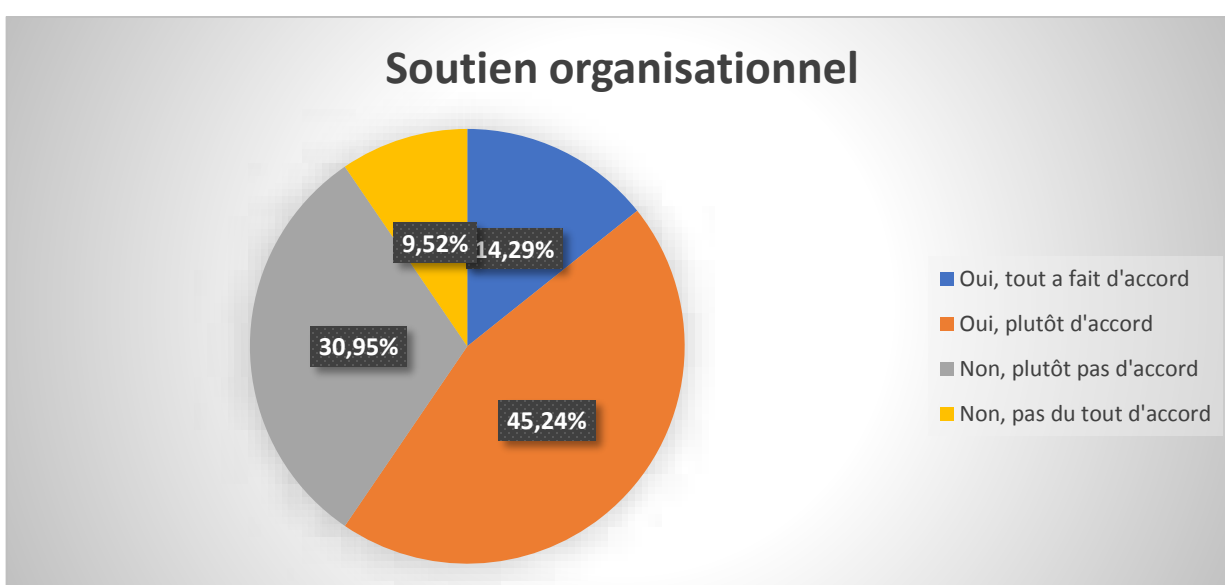


Interprétation : (73%) des participant estiment que l’entreprise encourage les initiatives relatives à la santé et à leur bien-être, effectivement suivant les procédures de BHGE pour la prévention des risques professionnels ALGESCO offrent aux employés un cadre de travail sain et offre a son personnel certains avantages tels que le remboursement des frais de FITNESS, des visites périodique de santé..etc.

GE culture : Healthahead, un site web spécifique à l’entreprise qui propose différentes manières pour s’occuper de sa santé physique et mentale.

ALGESCO, aide les employés qui ont des difficultés professionnelles.

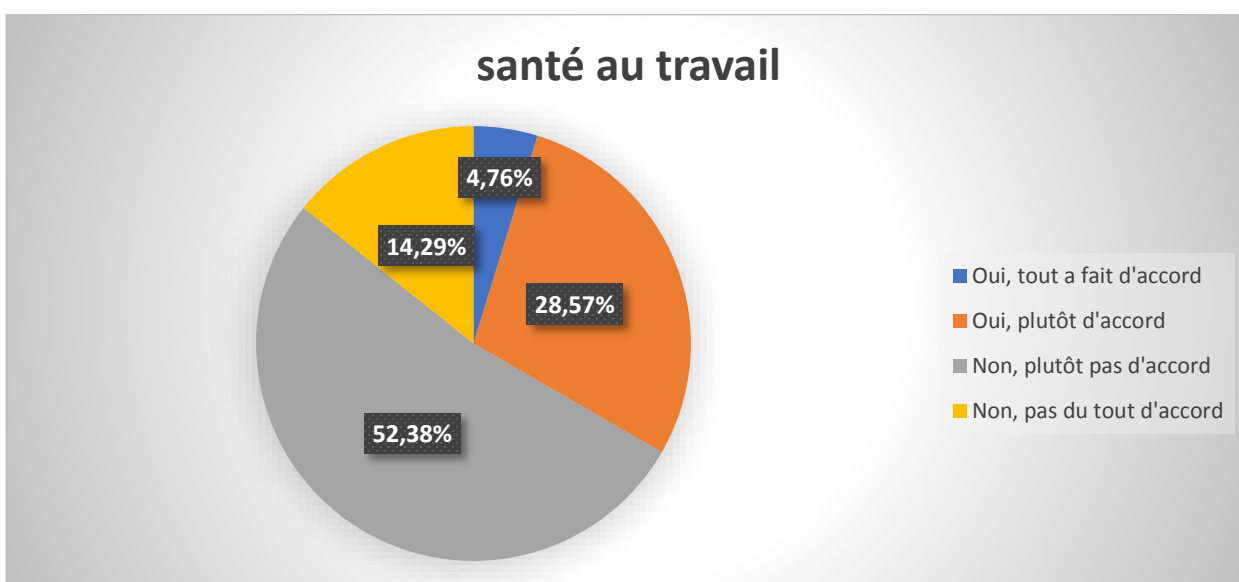
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait d'accord	6	14.29%
Oui, plutôt d'accord	19	45.24%
Non, plutôt pas d'accord	13	30.95%
Non, pas du tout d'accord	4	9.52%
Total	42	100%



Interprétation : 60% des participants estiment que l'organisation soutient les employés ont des difficultés, tant dit que 40% estime le contraire.

Je ressens des douleurs articulaires, une gêne dans mon travail.

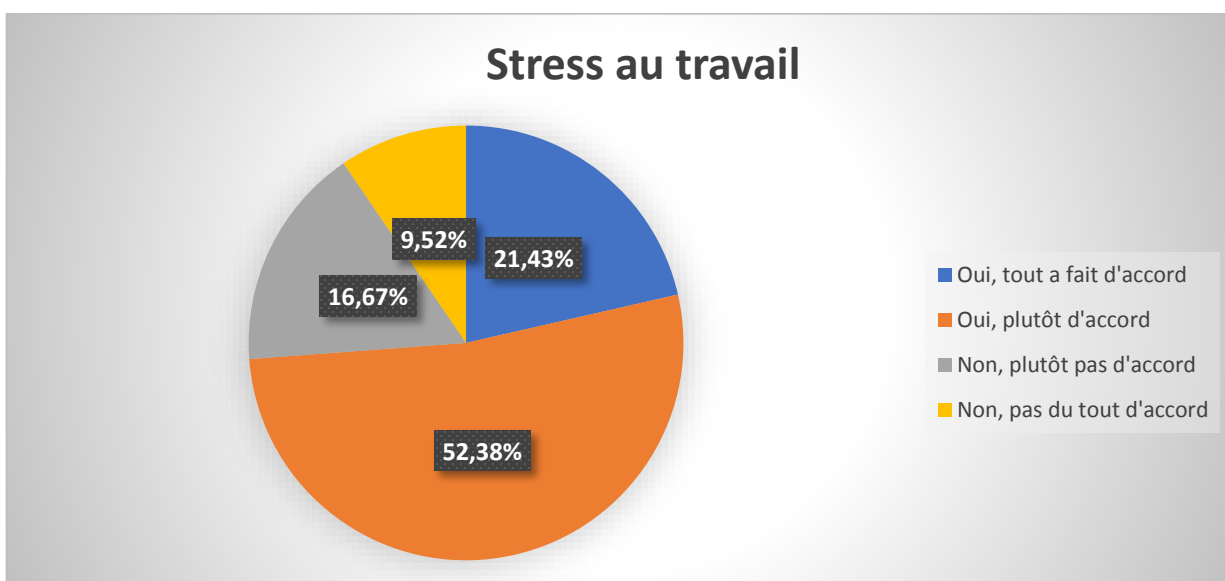
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait d'accord	2	4.76%
Oui, plutôt d'accord	12	28.57%
Non, plutôt pas d'accord	22	52.38%
Non, pas du tout d'accord	6	14.29%
Total	42	100%



Interprétation : 33% des répondants ressentent une gêne dans le travail, contre 67% qui estime n'avoir aucune gêne.

Mon travail est stressant

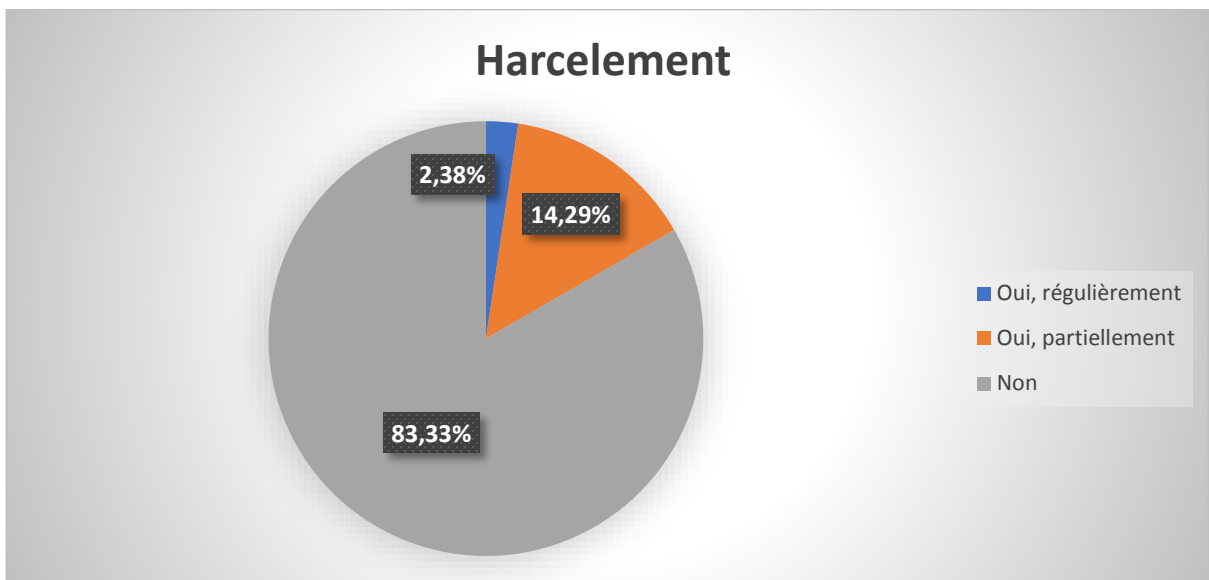
Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, tout à fait d'accord	9	21.43%
Oui, plutôt d'accord	22	52.38%
Non, plutôt pas d'accord	7	16.67%
Non, pas du tout d'accord	4	9.52%
Total	42	100%



Interprétation : On constate une prédominance de (73%) des participants qui estiment que leur travail est stressant, contre (27%) qui estiment le contraire.

Je subis des actes d'harcèlements moral et physique dans mon travail

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, régulièrement	1	2.38%
Oui, partiellement	6	14.29%
Non	35	83.33%
Total	42	100.00%



Interprétation : La majorité des participants qui représente (83%) ont répondu qu'ils ne subissent à aucune violence au travail que ça soit physique ou morale, (14%) répondent qu'ils subissent partiellement à des actes de violence, et seulement (3%) soit une personne répond qu'elle subit des actes de violences régulières.

Pour vous, qu'est-ce qu'aujourd'hui votre manager de proximité réalise concrètement ?

Réponses	Nombre	Pourcentage
----------	--------	-------------

A) Il organise et répartit équitablement le travail au sein de l'équipe

Oui, tout a fait	16	38.10%
Oui, partiellement	17	40.48%
Non	9	21.43%

B) Il suit et soutient le travail de chacun au quotidien

Oui, tout a fait	10	23.81%
Oui, partiellement	26	61.90%
Non	6	14.29%

C) Il favorise le dialogue, le partage d'information au sein de l'équipe

Oui, tout a fait	19	45.24%
Oui, partiellement	17	40.48%
Non	6	14.29%

D) Il gère les conflits interpersonnels

Oui, tout a fait	13	30.95%
Oui, partiellement	18	42.86%
Non	11	26.19%

E) Il forme et développe les compétences de ses collaborateurs

Oui, tout a fait	9	21.43%
Oui, partiellement	15	35.71%
Non	18	42.86%

F) Il fixe des objectifs clairs et réalistes

Oui, tout a fait	11	26.19%
Oui, partiellement	21	50.00%
Non	10	23.81%

Interprétation : **A)** 78%, des participants sont d'accord ou partiellement d'accords de la répartition équitable du travail par leur manager, contre (22%) qui ne sont pas d'accord.

B) 86%, des participant sont d'accord ou partiellement d'accords du soutien et le suivi du travail par leur manager, contre (14%) qui pensent le contraire.

C) 86%, des participants sont d'accord ou partiellement d'accords des échanges et le partages d'informations par leur manager, contre (14%) qui pensent le contraire.

D) 74%, des participants sont d'accord ou partiellement d'accords sur la gestion des conflits interpersonnels par leur manager, contre (26%) qui ne sont pas d'accord.

E) 57%, des participant sont d'accord ou partiellement d'accords que les managers développent et forment les compétences des collaborateurs, contre (43%) ne le sont pas.

F) 76%, des participant sont d'accord ou partiellement d'accords que les managers fixent des objectifs clairs et réalistes, contre (24%) ne le sont pas.

En tant que manager, dans vos relations d'équipe, quelles sont les missions que vous avez le temps de réaliser ?

Réponses	Nombre	Pourcentage
----------	--------	-------------

A) J'organise et je répartis équitablement le travail au sein de l'équipe

Oui, tout a fait	8	57.15%
Oui, partiellement	6	42.85%
Non	0	0.00%

B) Je suis et soutiens le travail de chacun au quotidien

Oui, tout a fait	7	50%
Oui, partiellement	5	35.72%
Non	2	14.28%

C) Je favorise le dialogue, le partage d'information au sein de l'équipe

Oui, tout a fait	12	85.72%
Oui, partiellement	2	14.28%
Non	0	0.00%

D) Je gère les conflits interpersonnels

Oui, tout a fait	7	50%
Oui, partiellement	5	35.72%
Non	2	14.28%

E) Je forme et développe les compétences de mes collaborateurs

Oui, tout a fait	6	42.85%
Oui, partiellement	7	50%
Non	1	7.15%

F) Je fixe des objectifs clairs et réalistes

Oui, tout a fait	7	50%
Oui, partiellement	7	50%
Non	0	0.00%

Interprétation :

A) 100%, des managers affirment complètement ou partiellement qu'ils répartissent le travail équitablement sur les collaborateurs.

B) 86%, des managers affirment complètement ou partiellement qu'ils soutiennent et suivent le travail de chacun au quotidien, contre (14%) qui ne sont pas d'accord.

C) 100%, des managers affirment complètement ou partiellement qu'ils favorisent le dialogue et le partage de l'information au sein de l'équipe.

D) 86%, des managers affirment complètement ou partiellement qu'ils gèrent les conflits interpersonnels, contre (14%) qui infirment.

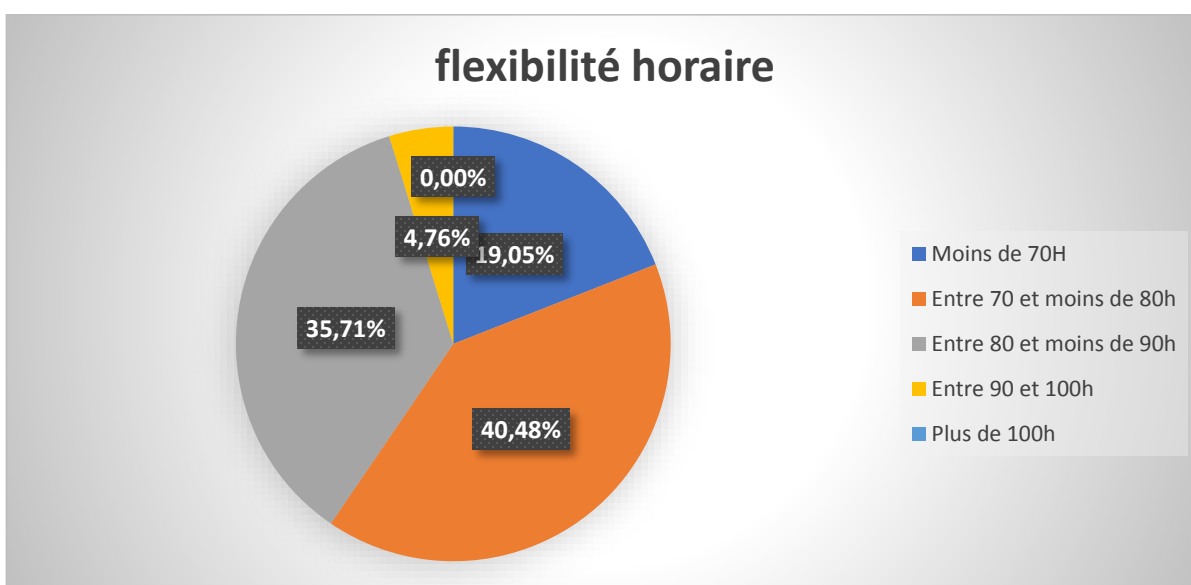
E) 93%, la majorité des managers affirment complètement ou partiellement qu'ils forment et développent les compétences des collaborateurs, contre uniquement (7%) qui infirment.

F) 100%, des managers affirment complètement ou partiellement qu'ils fixent des objectifs clairs et réalistes.

4 Troisième axe d'analyse : Les contraintes horaires

Sur le total des deux dernières semaines, combien d'heures de travail avez-vous effectuées ?

Réponses	Nombre	Pourcentage
Moins de 70H	8	19.05%
Entre 70 et moins de 80h	17	40.48%
Entre 80 et moins de 90h	15	35.71%
Entre 90 et 100h	2	4.76%
Plus de 100h	0	0.00%
Total	42	100.00%



Interprétation : Entre 70 et moins de 80h étant la moyenne légale, nous constatons que 20% des employés ont travaillé moins que leur taux contractuel.

40% ont effectué des heures supplémentaires.

En prenant en considération que la loi autorise 20% des heures supplémentaire ,100heures / deux semaine constitue la maximal légale dans notre échantillon aucun n'a dépassé ce seuil 0%.

Travaillez-vous avec des contraintes horaires ?

Réponses	Nombre	Pourcentage
----------	--------	-------------

A) Travail le week-end

Oui, régulièrement	3	7.14%
Oui, occasionnellement	35	83.33%
Non, jamais	4	9.52%

B) Travail les jours fériés

Oui, régulièrement	0	0.00%
Oui, occasionnellement	22	52.38%
Non, jamais	20	47.62%

C) Travail de nuit (entre 21h et 6h)

Oui, régulièrement	0	0.00%
Oui, occasionnellement	20	47.62%
Non, jamais	22	52.38%

Interprétation :

A) 90%, des participants travaillent régulièrement ou occasionnellement les weekends, contre (10%) qui ne travaillent jamais les weekends.

B) 52%, des participants travaillent occasionnellement les jours fériés, contre (48%) qui ne travaillent jamais les jours fériés.

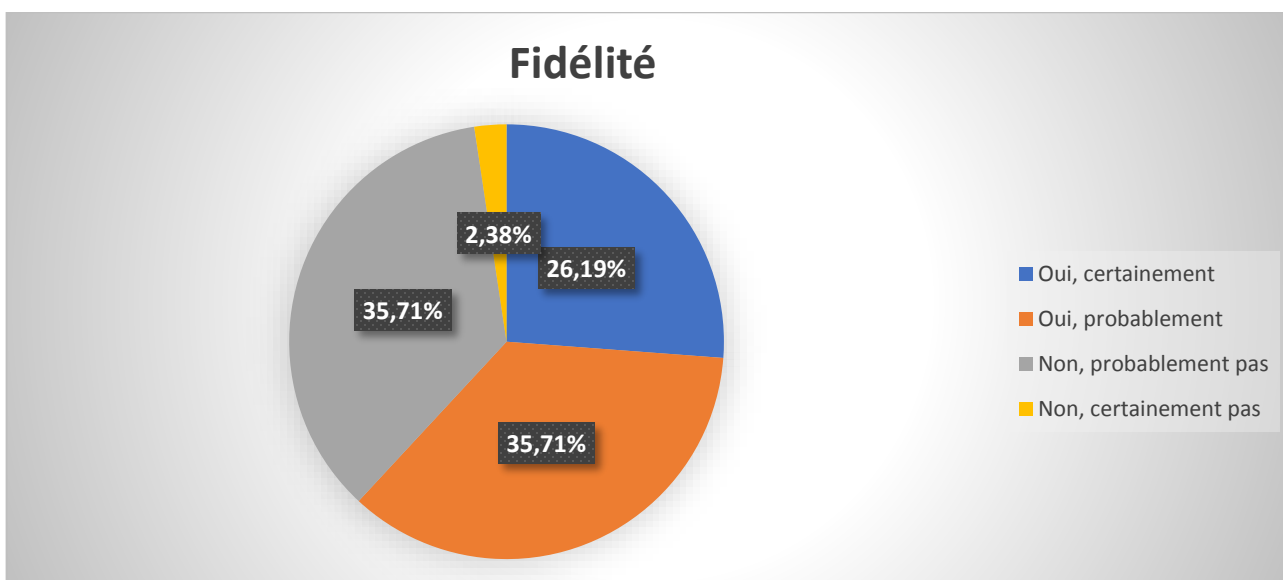
C) 48%, des participants travaillent occasionnellement entre 21h et 6h, contre (52%) qui ne travaillent jamais de nuit.

Si on se réfère aux réponses des participants qui ont majoritairement le statut marié et qui constitue (85%) de notre population d'étude, ainsi que les (73%) qui ont répondu que leur travail est stressant avec les résultats obtenus sur les tableaux ci-haut, nous laisse comprendre que ces derniers ne travaillent avec des contraintes horaires. Cette situation pourrait avoir un impact positif sur la vie personnelle et familiale, également sur la santé physique et psychologique.

5 Quatrième axe d'analyse : Perception des employés sur la qualité de vie au travail

Au regard de la perception de votre qualité de vie au travail, à l'avenir, souhaitez-vous continuer à travailler à ALGESCO ?

Réponses	Nombre	Pourcentage
Oui, certainement	11	26.19%
Oui, probablement	15	35.71%
Non, probablement pas	15	35.71%
Non, certainement pas	1	2.38%
Total	42	100.00%

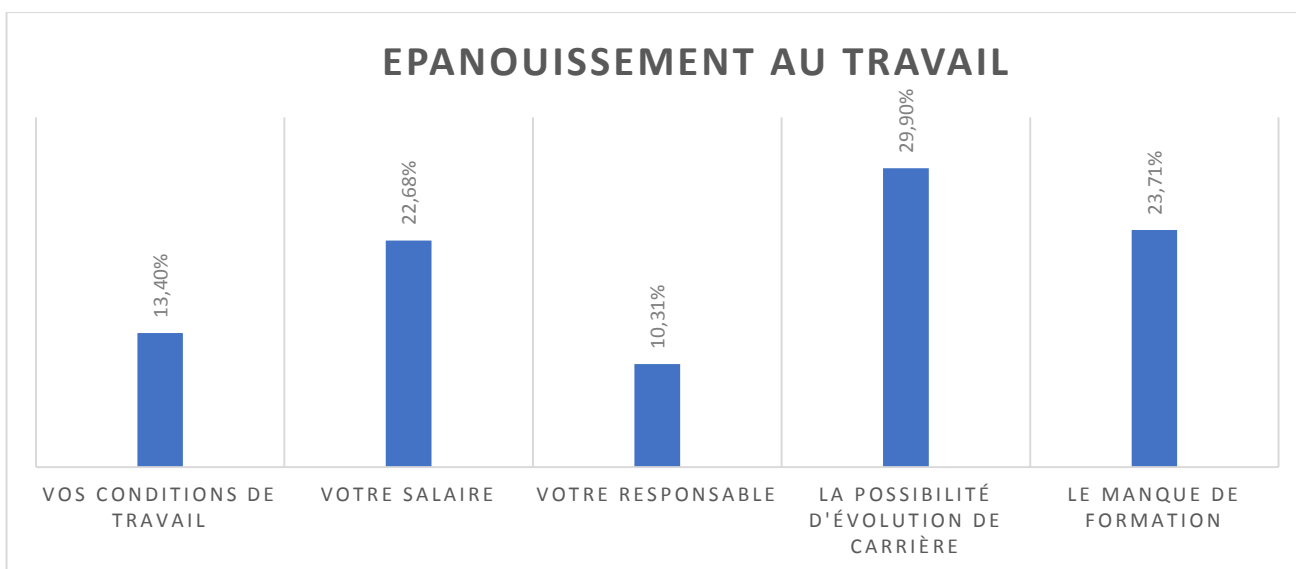


Interprétation : 62% des participants, souhaitent continuer de travailler à ALGESCO, contre 38% qui souhaitent quitter l'entreprise.

Si on compare le degré de satisfaction et les résultats obtenu sur le tableau ci-dessus, cela peut être expliqué par l'insatisfaction des employés de la reconnaissance par l'organisation (45%), aussi à la difficulté d'accès à la formation (65%). Bien-sûr d'autres critères interviennent pour expliquer ce taux (38%) qui souhaite quitter, comme la possibilité d'évolution de carrière et le salaire.

Qu'est-ce qui vous empêche d'être épanouie dans votre travail ?

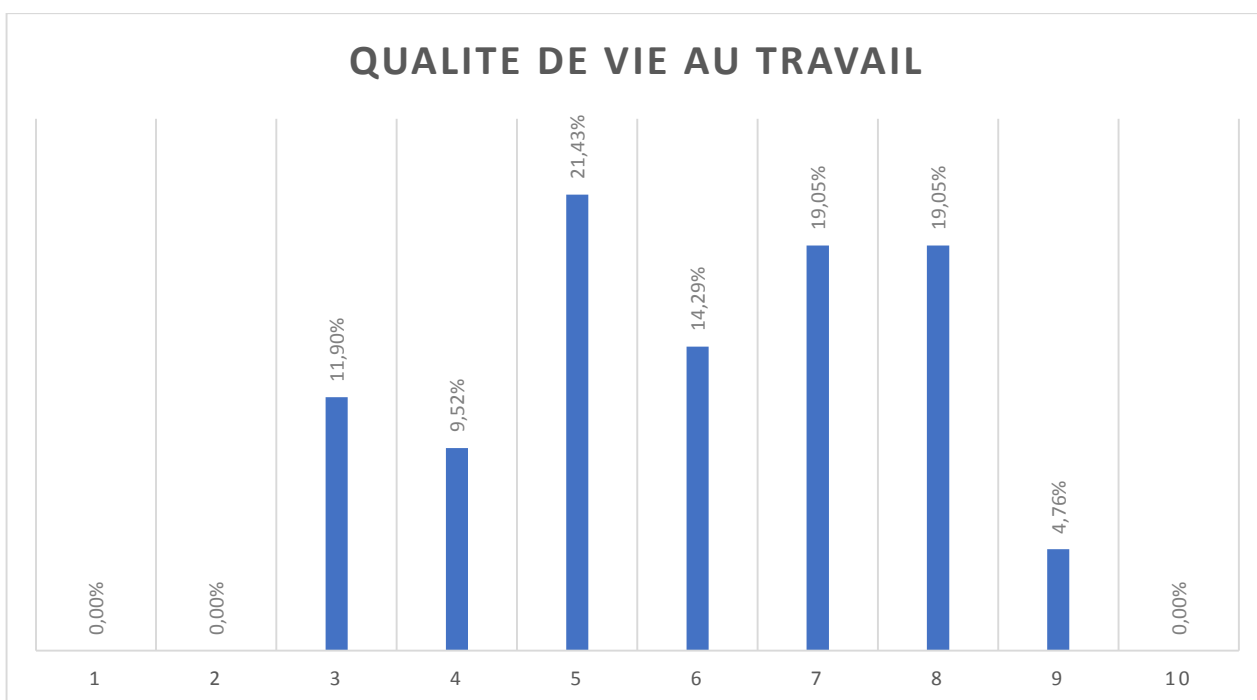
Réponses	Nombre d'avis	Pourcentage
Vos conditions de travail	13	13.40%
Votre salaire	22	22.68%
Votre responsable	10	10.31%
La possibilité d'évolution de carrière	29	29.90%
Le manque de formation	23	23.71%
Total	97	100.00%



Interprétation : Sur ce tableau, on remarque que 30% des avis des participants ont répondu que ce qui les empêche d'être épanouies dans le cadre de travail c'est la possibilité d'évolution de carrière, 24% par le manque de formation, 23% des avis par le salaire, (13%) par les conditions de travail et (10%) par leurs responsables.

Maintenant, après avoir répondu à cette enquête, sur une échelle de (1 à 10) comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail ?

Réponses	Nombre de participants	Pourcentage
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	5	11.90%
4	4	9.52%
5	9	21.43%
6	6	14.29%
7	8	19.05%
8	8	19.05%
9	2	4.76%
10	0	0.00%
Total	42	100.00%



Interprétation : Sur une échelle de 1 à 10, on remarque que les trois meilleurs résultats se situent comme suit : 21.43% des participants donnent une note de 5/10 de leur QVT, (19.05%) donnent une note de 7/10, et (19.05%) autres donnent une note de 8/10.

Seulement 20% des participants estiment que leur qualité de vie au travail est sous la moyenne.

La majorité des participants, soit (80%) estime qu'il est une bonne qualité de vie au travail.

Conclusion générale

Durant l'élaboration de ce travail et pendant toute la durée de mon stage pratique au sein d'ALGESCO, j'ai pu rencontrer beaucoup de contraintes mais aussi des avantages.

Les contraintes sont liés aux facteurs de temps, du fait que mon stage pratique consiste à être présent toute la semaine au niveau de l'entreprise de 8 :30h jusqu'à 16 :30h. Déjà que les travailleurs n'arrivent pas à concilier entre vie personnelle et professionnelle, un étudiant qui doit concilier ses études sa vie et son stage pourrait être chose difficile qui demande une grande volonté et un plus grand sens d'adaptation.

Aussi, vu la complexité et les différentes notions connexes au sujet traité qui m'ont a certain moment fait perdre le cheminement des idées et du travail.

Cependant, ce qui m'a permis d'en arriver là c'est bien les efforts de mon encadreur qui été là pour me conseiller et m'orienter, également le fait que ALGESCO et ses employés accueil et collabore avec beaucoup de stagiaires de plusieurs spécialités (Ingénierie, HSE, RH...).

Au départ nous avons posés des questions et des hypothèses pour répondre à notre question principale, Comment les salariés d'ALGESCO perçoivent-ils leur qualité de vie au travail ?

C'est donc dans ce stade que nous allons affirmer ou infirmer nos trois hypothèses du départ :

Concernant la première hypothèse, Les employés d'ALGESCO sont satisfaits de leurs conditions de travail

De prime abord, les employés d'ALGESCO sont pour la majorité satisfait des conditions de travail (60%), cette satisfaction trouve son explication par les scores obtenus en termes de relations interpersonnelle (86%) et hiérarchique (83%), d'ailleurs, c'est ce qui ressort de la reconnaissance que perçoivent les employés.

Bien entendu, 40% des participants sont insatisfait, notamment, par le manque de reconnaissance de l'organisation (45%), cette insatisfaction trouve aussi son explication dans les difficultés d'accès à la formation selon les (67%) des questionné.

Il est important de mettre en exergue les chiffres concernant les perspectives d'avenir (57%), d'évolution de carrière et de promotion (65%).

Les 50% des participants insatisfaits du niveau de rémunération sont susceptibles de quitter l'entreprise, cette insatisfaction pourrait encourager les départs et diminuer la motivation elle trouve sans explication dans l'alignement des salaires par rapport aux autres opérateurs tels que (GEAT, APEC).

*Donc suite à ces résultats nous affirmons que les employés d'ALGESCO sont pour la majorité satisfaits des conditions de travail.

Concernant notre deuxième hypothèse, Le travail au sein d'ALGESCO n'est pas stressant.

Dans un second abord, le climat organisationnel est perçu positivement par les participants, (95%) affirment avoir l'autonomie nécessaire pour intervenir dans leur secteur de travail, (78%) affirment que les employés partagent leurs expériences et leur savoirs dans le but d'améliorer la qualité du travail et offrir un soutien pour ceux qui ont des difficultés professionnelles.

Cette satisfaction de la part des participants envers l'autonomie et la collaboration est le résultat de la culture de (GE Beliefs), qui est basé sur les cinq (5) piliers de performance.

Egalement, (73%) affirment que l'entreprise prend en compte la santé et le bien-être de ces collaborateurs, effectivement suivant les procédures de (BHGE), ALGESCO offre aux employés un cadre de travail sain, par des visites périodiques chez le médecin de travail et la sensibilisation en matière de santé et sécurité au travail, également des remboursements des frais des activités extra-professionnelles (le FITNESS).

Cette perception trouve aussi son explication dans la culture HSE, qui est basée sur les cinq (5) fondamentaux pour une journée parfaite de (HSE).

Néanmoins, les risques professionnels sont au quotidien ils existent dans chaque environnement de travail, ainsi, pour (33%) des participants affirment avoir une gêne dans leur poste de travail (douleurs articulaires ou autres), (73%) affirment que leur travail est stressant et (17%) disent subir partiellement ou régulièrement à des actes de violences, morales ou physiques. Sachant que la préservation de la santé globale des travailleurs est une obligation qui s'inscrit dans le cadre des responsabilités de l'employeur.

*L'interprétation de ces résultats nous laisse infirmer notre deuxième hypothèse, le travail au sein d'ALGESCO et bien est stressant pour la majorité des employés.

Pour notre troisième et dernière hypothèse, Ce qui encourage les employés d'ALGESCO à quitter l'entreprise est le salaire.

Toutefois, les salariés d'ALGESCO ont une flexibilité des horaires de travail chaque employé gère son temps selon les besoins personnels et professionnelle.

Mais, ce qui les encourage à quitter l'entreprise c'est d'abord la possibilité d'évolution et de promotion, puis l'accès et le manque de formation et c'est qu'en troisième position que vient le salaire.

Enfin et plus globalement, selon la perception des participants et au regard de leur vécu (80%) ont répondu qu'il existe bien une bonne qualité de vie au travail.

Cette dernière hypothèse sera elle aussi infirmé par rapport aux nombres d'avis récoltés au près des participants, ce qui nous laisse déduire que le salaire n'est pas le seul levier de motivation certes il est important, mais la qualité de vie au travail offre d'autres levier pour satisfaire les besoins.

D'après ce qu'on a vu dans la partie théorique et les résultats obtenus dans la partie pratique, la qualité de vie au travail se présente comme un ensemble de voyants, selon (lawler, 1975) l'appréciation de la QVT doit inclure des caractères plus quantifiables, tels que la satisfaction ou le stress au travail. Pour (Davis 1977), la QVT est l'interaction entre l'homme et son environnement général de travail.

Les recommandations

Selon les écarts constatés nous allons donner des recommandations qui pourront être utile :

- L'instauration d'une bonne communication en interne basé sur la transparence.
- Assurer l'égalité des chances et l'accès à la formation professionnelle continue.
- Offrir aux employés la possibilité d'évolution de carrière, en mettant en place un plan de carrière et en prenant compte le cheminement et les ancrs de carrières de chacun.
- Offrir des formations adaptées à chaque employé en prenant compte des besoins individuels et collectifs.
- Travailler sur la polyvalence pour assurer une continuité de travail.
- Une meilleure évaluation des employés basés sur le mérite.
- Le manager de proximité joue un rôle important quand à l'instauration d'un climat de confiance, ainsi, les managers doivent
- Montrer plus d'implication en matière d'encadrement et adopter un style de management claire et participatif afin de renforcer le leadership.
- Favoriser les initiatives qui permettraient de consolider les liens entre employés et l'organisation (team building, family day).
- Penser à mettre prévoir un coin de détente.
- Une meilleure adaptation et organisation de l'open space pour que les employés travaillent dans de bonne conditions et pour une meilleure concentration.
- Rendre de la diversité une richesse pour l'entreprise, en adoptant un style de management par la diversité.
- Un accompagnement et un coaching pour les talents.

Liste bibliographique

Liste des ouvrages :

- Amina Omrane, Initiation à la méthodologie de la recherche en science de gestion 2015.
- Bruno JARROSSON, Un siècle de management à travers les écrits, 100 ans de Management, 2eme EDITION DUNOD 2005.
- Faycel BENCHEMAM et Géraldine GALINDO, Gestion des ressources humaines, Comprendre les pratiques actuelles de la gestion des personnes au sein des organisations, 5ème édition 2015.
- Franck BRILLET, Isabelle SAUVIAT, Emilie SOUFLET, risques psychosociales et qualité de vie au travail, ressources humaines, EDITION DUNOD 2017.
- GWANAELLE HAMELIN, AGIR SUR LE STRESS ET LES VIOLENCES, EDITION DUNOD 2012.
- Jean-Louis CHAUCHARD, Précis de gestion du personnel et des RH, Les éditions d'organisation, 1987.
- Jean-Marie PERETTI, RH collection Gestion dirigée par Jean-Pierre Helfer et Jacques Orsoni, 5eme edition vuiber 1998.
- Johan Bouglet, Stratégie d'entreprise, Référence gestion, BERTI EDITION 2011.
- Marie-Laure Gavard-Perret, David Gotteland, Christophe Haon, Alain Jolibert, Méthodologie de la recherche, Réussir son mémoire ou sa thèse en science de gestion
- Olivier Bachelard, Le bien etre au travail pour un service public performant et bienveillant, Presses de l'ecole des HESP 2017
- Pascal Ardilly, Les techniques de sondage, Paris ED Technip 1994.
- Patrick Conjard, Le Management du travail, Une alternative pour améliorer bien-etre et efficacité au travail, ANACT 2014.
- Pierre LOUART, GRH collection gestion dirigée par Jean-Louis MALO, 2eme Edition, UNIV.EYROLLES 1994.

Les revues :

- Georges-Charles Thiebaut, Les dimensions négligées de l'évaluation de la performance des systèmes de santé, Les valeurs et la qualité de vie au travail, UNIV de Montréal 2013.
- Jamila Abaidi-Ben Nasr,
- Martel Jean Pierre, Thèse : de doctorat, département de psychologie, Conception et validation de l'inventaire systémique de QVT, Université du Québec à Montréal 2004.
- Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, Accord National Interprofessionnel-Conventions collectives, qualité de vie au travail, Université du Québec à Montréal 2013
- Noémi Bonneville-Hébert, L'interrelation entre la QVT et la QVP son rôle dans l'épuisement professionnel et la détresse psychologique 2014.
- Sébastien le CORRE, la qualité de vie au travail, une réponse aux difficultés de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnes infirmiers, EHESP 2011.

Articles :

- Étude Deloitte/Cadremploi.fr – Qualité de vie au travail – Et le bonheur ? – avril 2015.
- Henri Lachmann, Christien Larose, Muriel Pénicaut-Bien-etre et efficacité au travail, 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail 2010.
- Qualité de vie au travail entre bien-être et performance, groupe up 2015.
- QVT et l'efficacité des enseignants, Clermont Bernabé, Revue des sciences de l'éducation, Volume 19, numéro 02, 1993, P 345 à 355.

Site internet :

<https://www.erudit.org/fr/revues/rse/1993-v19-n2-rse1855/031618ar.pdf>

<http://chohmann.free.fr/mayo.htm> le 03/04/2019 a 15 :54H.²

(<http://www.analyse-donnees.fr/echantillonnage-methode-des-quotas>) (le 07/06/2019 a 15 :46h)

Les annexes

ANNEXE A-LE QUESTIONNAIRE

Numéro du questionnaire : Lieu de l'enquête : Date de l'enquête :
.....

Questionnaire

Madame, Monsieur, Bonjour,

Je m'appelle GUIDOUM Fayçal, et je suis étudiant à l'Ecole Nationale Supérieure de Management de Koléa. J'effectue présentement dans le cadre d'un projet de fin d'étude, une enquête visant à recueillir votre opinion sur votre Qualité de Vie au Travail au sein de l'entreprise ALGESCO : votre vécu, vos perceptions, les pratiques managériales au sein de votre structure.

Remarque : Ce questionnaire est individuel, anonyme et strictement confidentiel.

Pourquoi répondre ?

L'objectif de ce questionnaire est de recueillir votre avis sur ce que vous vivez au quotidien dans votre travail. Il est composé de phrases qui décrivent des situations concrètes et des perceptions que l'on peut avoir ressenties à certains moments.

Pourquoi participer ?

Votre participation est très importante, plus la participation sera élevée, plus l'enquête sera représentative de votre ressenti sur votre travail. Elle sera plus efficace pour identifier les axes de progrès et les actions à promouvoir.

Comment remplir votre questionnaire ?

C'est très simple : pour chaque question ou affirmation, cochez la case correspondant à votre opinion personnelle.

Par avance, je vous remercie pour votre participation.

Fiche signalétique.

Q1) Etes-vous ?

- Un homme
- Une Femme

Q2) Etes-vous ?

- Marié
- Célibataire

Q3) Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- Moins de 25 ans
- De 25 à 34 ans
- De 35 à 44 ans
- De 45 à 54 ans
- 55 ans et plus

Q4) Dans quelle catégorie socio-professionnelle vous situez-vous ?

- SPB
- LPB
- PB
- HRLY
- OTHRS

Q5) Quel est votre contrat de travail ?

- CDI
- CDD

Q6) Depuis combien de temps travaillez-vous à ALGESCO ?

- Moins d'une année
- Entre 1 et 2 ans
- Entre 2 et 3 ans
- Entre 3 et 4 ans
- Plus de 4 ans

Q7) Travaillez-vous ?

- A temps plein

- A temps partiel

Q8) Dans quel département travaillez

Q9) Etes-vous manager encadrant une équipe ? Oui Non

Satisfaction au travail

S1) Globalement, êtes-vous satisfait(e) de vos conditions de travail ?

- Oui, très satisfait(e)
 Oui, plutôt satisfait(e)
 Non, plutôt insatisfait(e)
 Non, très insatisfait(e)

Rémunération

S2) Etes-vous satisfait(e) de votre niveau de rémunération ?

- Oui, très satisfait(e)
 Oui, plutôt satisfait(e)
 Non, plutôt insatisfait(e)
 Non, très insatisfait(e)

Reconnaissance au travail

S3) Etes-vous satisfait(e) de la reconnaissance de votre travail par l'organisation ?

- Oui, très satisfait(e)
 Oui, plutôt satisfait(e)
 Non, plutôt insatisfait(e)
 Non, très insatisfait(e)

S4) Etes-vous satisfait(e) de la reconnaissance de votre travail par votre manager ?

- Oui, très satisfait(e)
 Oui, plutôt satisfait(e)
 Non, plutôt insatisfait(e)
 Non, très insatisfait(e)

Formation professionnelle

S5) Etes-vous satisfait(e) des occasions qui vous sont offertes pour accéder à des activités de formation continue dans votre travail ?

- Oui, très satisfait(e)
 Oui, plutôt satisfait(e)

- Non, plutôt insatisfait(e)
- Non, très insatisfait(e)

Carrière

S6) Etes-vous satisfait(e) de vos possibilités d'évolution et de promotion au sein de l'entreprise dans laquelle vous travaillez ?

- Oui, très satisfait(e)
- Oui, plutôt satisfait(e)
- Non, plutôt insatisfait(e)
- Non, très insatisfait(e)

S7) Etes-vous satisfait(e) de vos perspectives d'avenir dans cette entreprise ?

- Oui, très satisfait(e)
- Oui, plutôt satisfait(e)
- Non, plutôt insatisfait(e)
- Non, très insatisfait(e)

Climat social

S8) Globalement, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des relations humaines (empathie, cordialité) au sein de votre équipe de travail ?

- Oui, très satisfait(e)
- Oui, plutôt satisfait(e)
- Non, plutôt insatisfait(e)
- Non, très insatisfait(e)

S9) Comment estimez-vous vos relations avec votre supérieur hiérarchique ?

- Très satisfaisante
- Plutôt satisfaisante
- Plutôt pas satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

Climat organisationnel et management.

Autonomie :

C10) Mon responsable me donne la flexibilité dont j'ai besoin pour gérer mon temps en fonction de mes objectifs professionnels et de mes besoins personnels

- Oui, tout à fait d'accord

- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

C11) Je dispose de l'autonomie nécessaire pour intervenir dans les domaines dont je suis responsable

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Communication

C12) Je reçois de l'information sur les décisions administratives prises par la direction concernant mon secteur de travail

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

C13) J'ai une connaissance suffisante de la structure d'ALGESCO et ses règles de fonctionnement

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

C14) ALGESCO fait en sorte que sa vision soit partagée par l'ensemble du personnel

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

La collaboration

C15) Les membres de mon équipe travaillent efficacement en groupe

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

C16) Les membre de mon équipe échangent régulièrement entre eux leurs façons de faire et leurs expériences dans le but d'améliorer la qualité de leur travail

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Soutien organisationnel

C17) ALGESCO, encourage les initiatives relatives à la santé et au bien-être des employés

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

C18) ALGESCO aide les employés qui ont des difficultés professionnelles.

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Nuisances sur la santé physique et psychique

C19) Je ressens des douleurs articulaires, une gêne dans mon travail.

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

C20) Mon travail est stressant.

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

C21) Je subis des actes d'harcèlements moral et physique dans mon travail.

- Oui, régulièrement
- Oui, partiellement
- Non

Le management

C22) Pour vous, qu'est-ce qu'aujourd'hui votre manager de proximité réalise concrètement ?

	Oui tout à fait	Oui, partiellement	Non
Il organise et répartit équitablement le travail au sein de l'équipe			
Il suit et soutient le travail de chacun au quotidien			
Il favorise le dialogue, le partage d'information au sein de l'équipe			
Il gère les conflits interpersonnels			
Il forme et développe les compétences de ses collaborateurs.			
Il fixe des objectifs clairs et réalistes			
Il prend en compte les proportions des salariés concernant le travail			

C23) En tant que manager, dans vos relations d'équipe, quelles sont les missions que vous avez le temps de réaliser ? (**Cette question concerne les managers**)

	Oui tout à fait	Oui, partiellement	Non
J'organise et je répartis équitablement le travail au sein de l'équipe			
Je suis et soutiens le travail de chacun au quotidien			
Je favorise le dialogue, le partage d'information au sein de l'équipe			
Je gère les conflits interpersonnels			
Je forme et développe les compétences de mes collaborateurs.			
Je fixe des objectifs clairs et réalistes			
Je prends en compte les proportions des salariés concernant le travail			

Quelques questions sur vos horaires de travail

C24) Sur le total des deux dernières semaines, combien d'heures de travail avez-vous effectuées ?

- Moins de 70h
- Entre 70 et moins de 80h
- Entre 80 et moins de 90h
- Entre 90 et moins de 100
- Plus de 100h

C25) Travaillez-vous avec des contraintes horaires ?

	Oui, régulièrement	Oui, occasionnellement	Non, jamais
Travail le week-end			
Travail les jours fériés			
Travail de nuit (entre 21h et 6h)			

Quelques questions sur votre Qualité de vie au travail

QVT26) Au regard de la perception de votre qualité de vie au travail, à l'avenir, souhaitez-vous continuer à travailler à ALGESCO ?

- Oui, certainement
- Oui, probablement
- Non, probablement pas
- Non, certainement pas

QVT27) Qu'est-ce qui vous empêche d'être épanouie dans votre travail ?

- Vos conditions de travail
- Votre salaire
- Votre responsable
- La possibilité d'évolution de carrière
- Le manque de formation
- Autre, à préciser

.....

QVT28) Maintenant, après avoir répondu à cette enquête, comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail ?

Noter de 1 à 10, 1 voulant dire que vous la considérez très dégradée, et 10 voulant dire que vous la considérez très bonne, les autres notes servant à nuancer votre jugement.

- 1
- 2

- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

QVT29) Selon vous, quelles sont les actions qui permettraient d'améliorer votre qualité de vie au travail ?

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

Ce questionnaire est terminé. Je vous remercie de votre participation.

**ANNEXE B-LA MACRO STRUCTURE
D'ALGESCO**



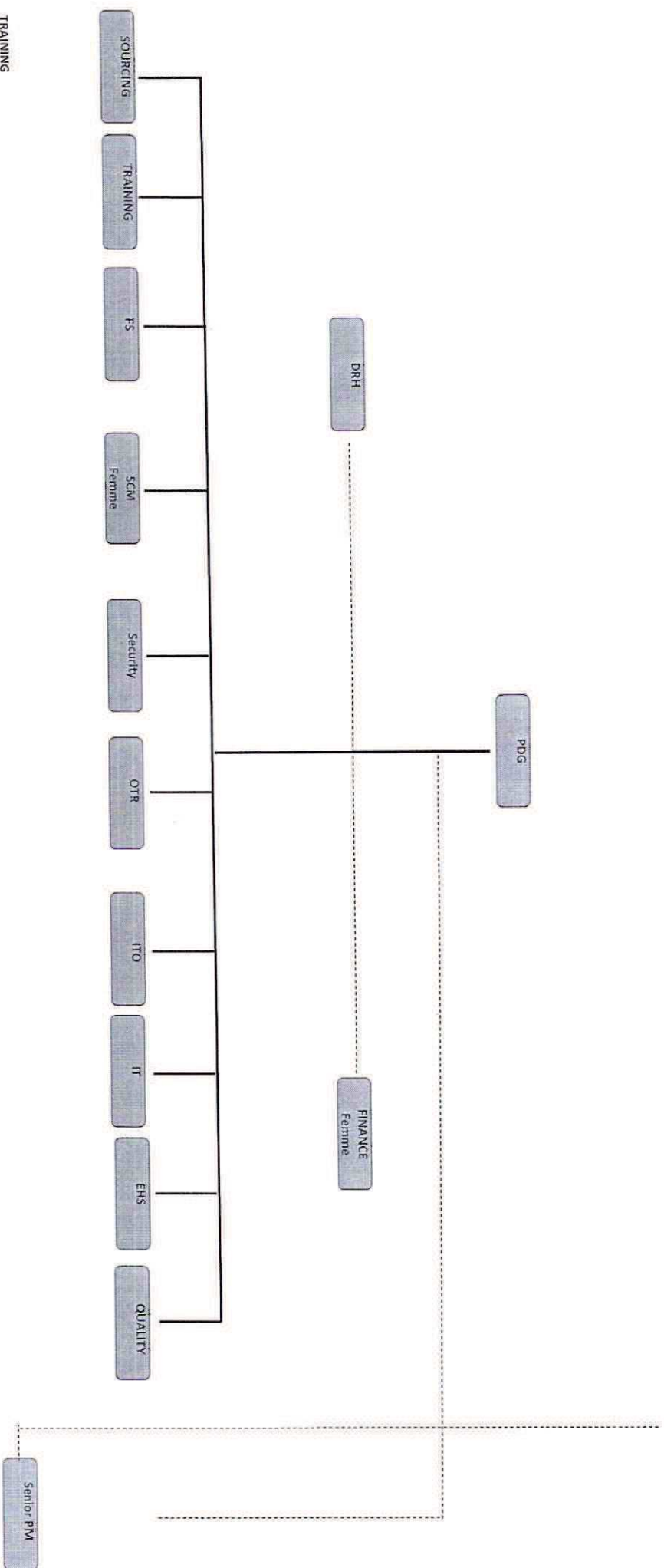
Organization chart of ALGESCO



Imagination at work.



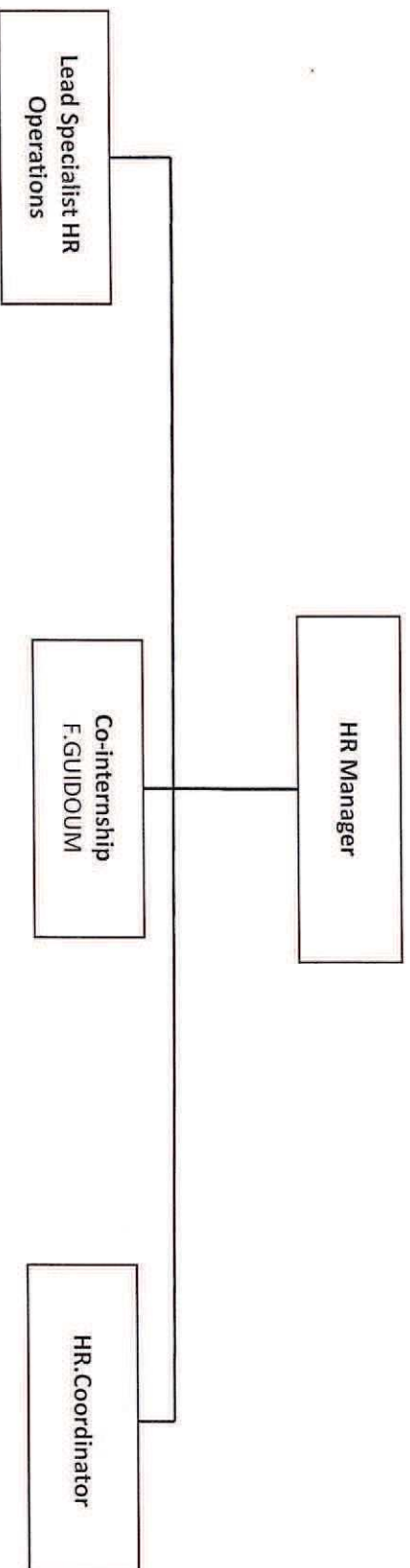
Organization chart Head Office



03/2019

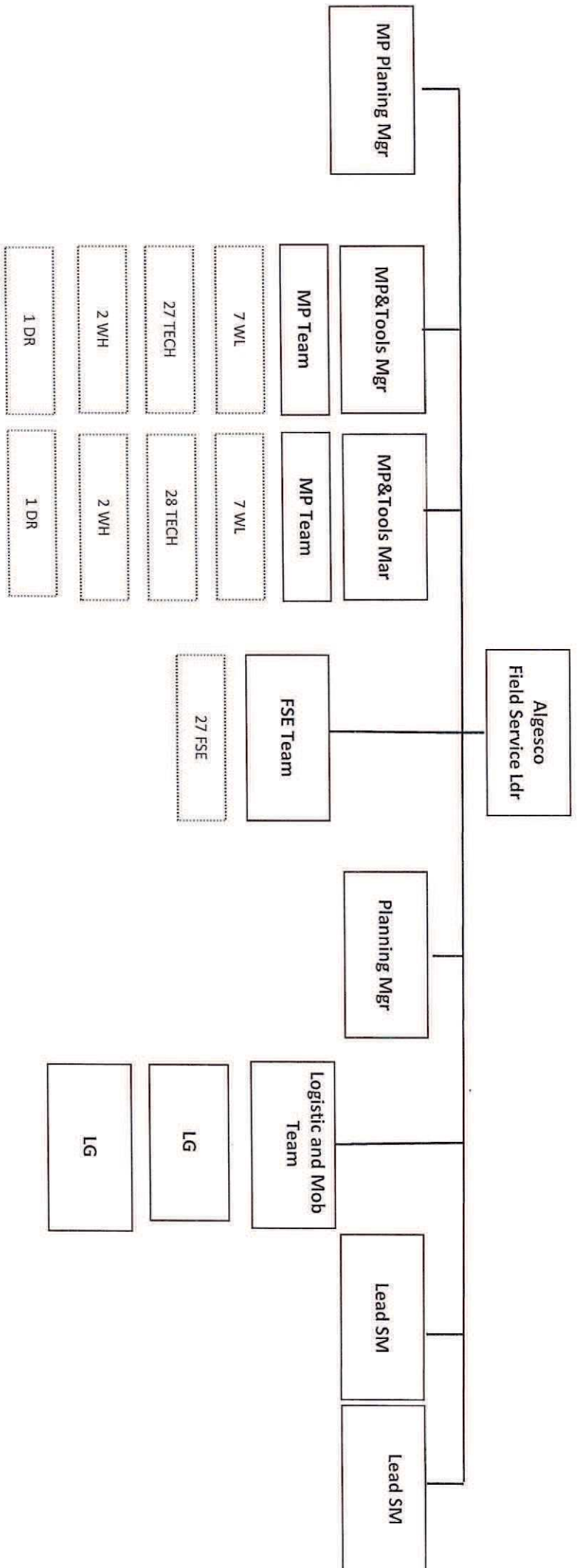
ALGESCO 2019

Organization chart HR



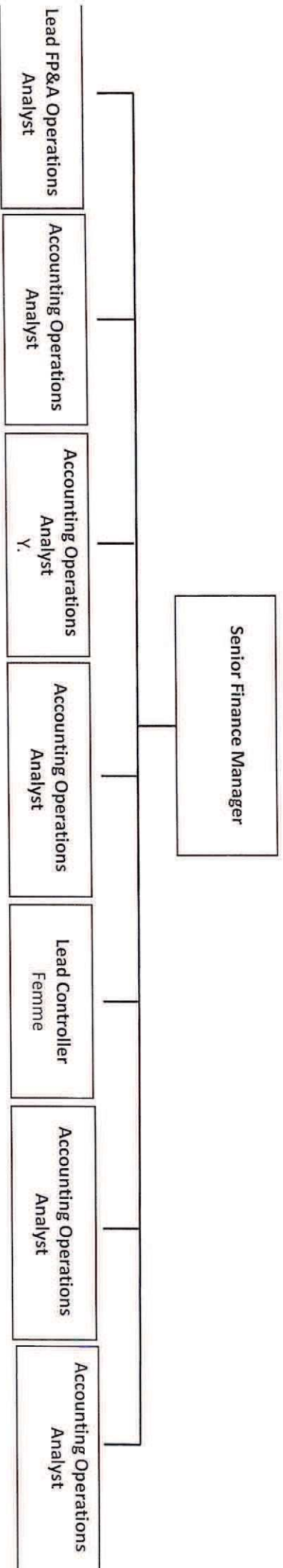
03/2019

Organization chart Field service



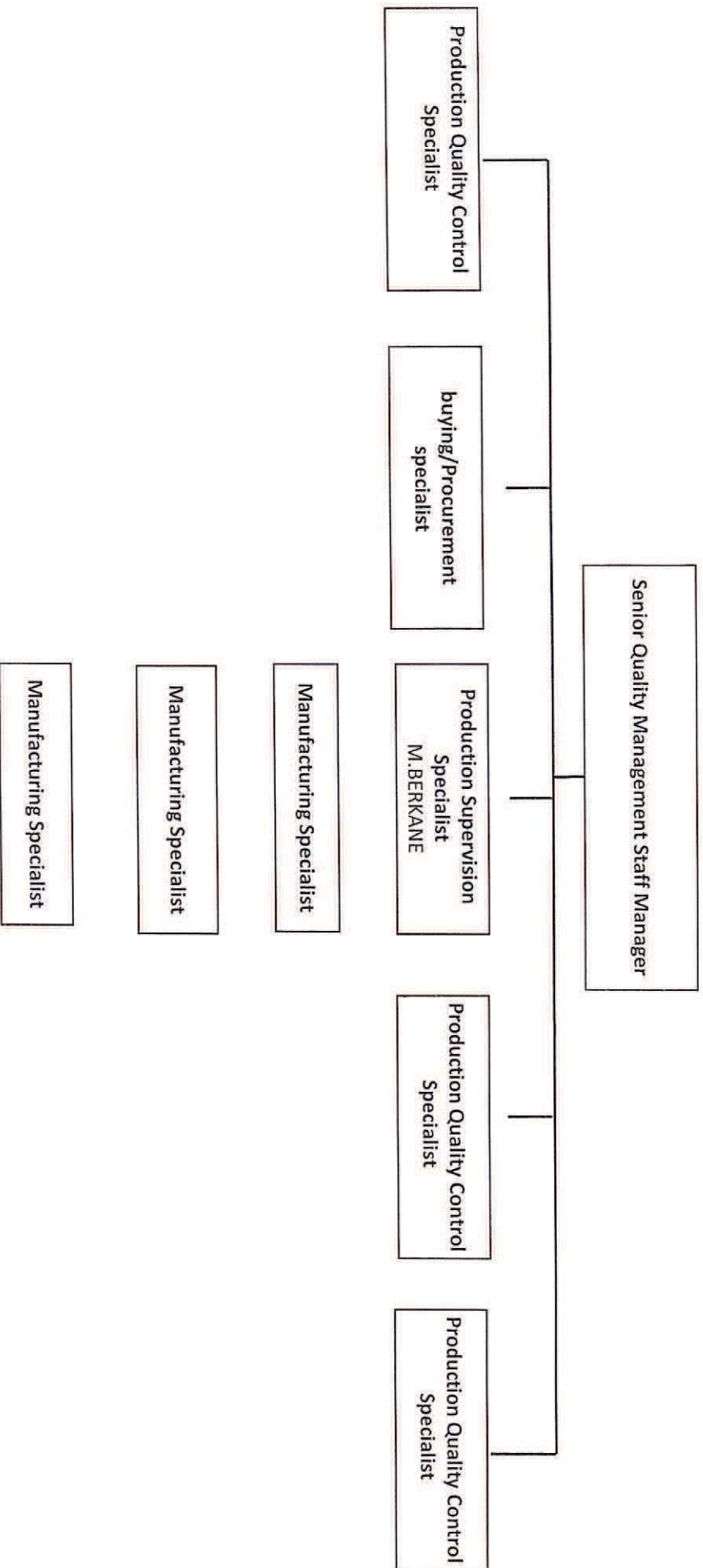
03/2019

Organization chart Finance



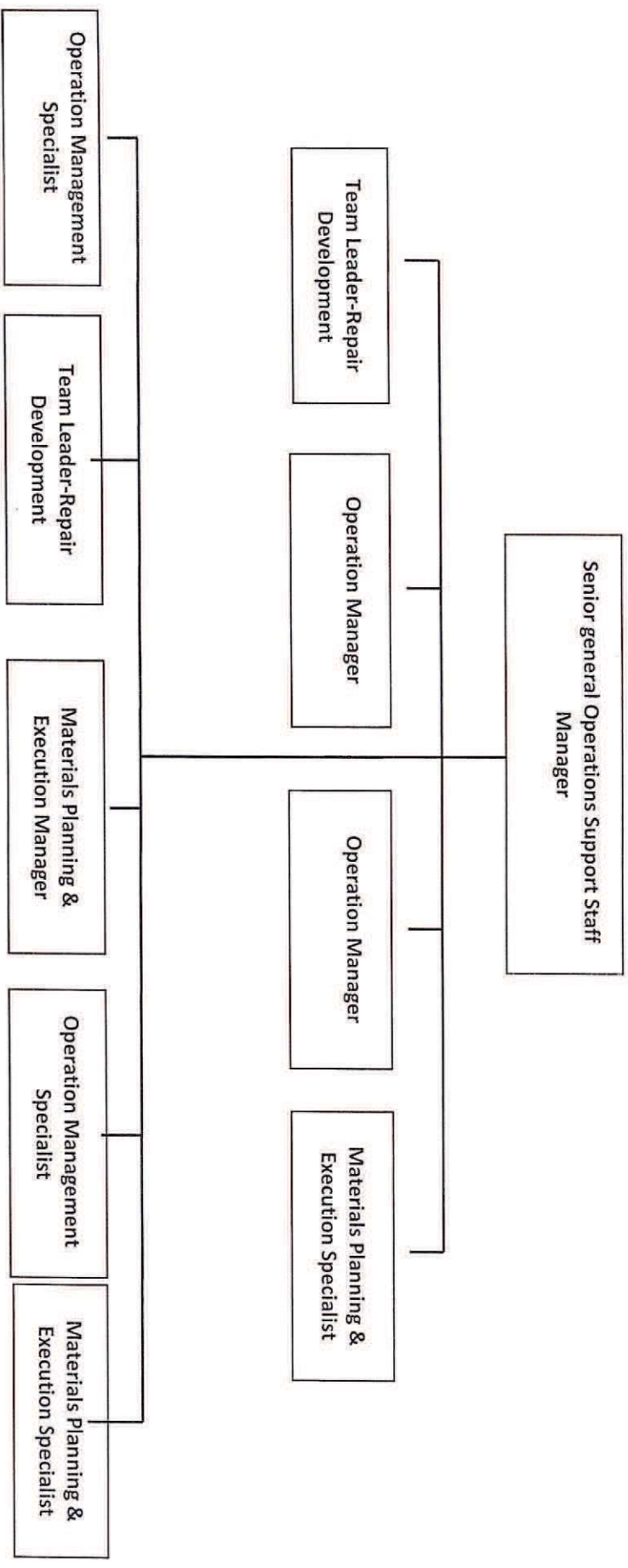
03/2019

Organization chart Quality

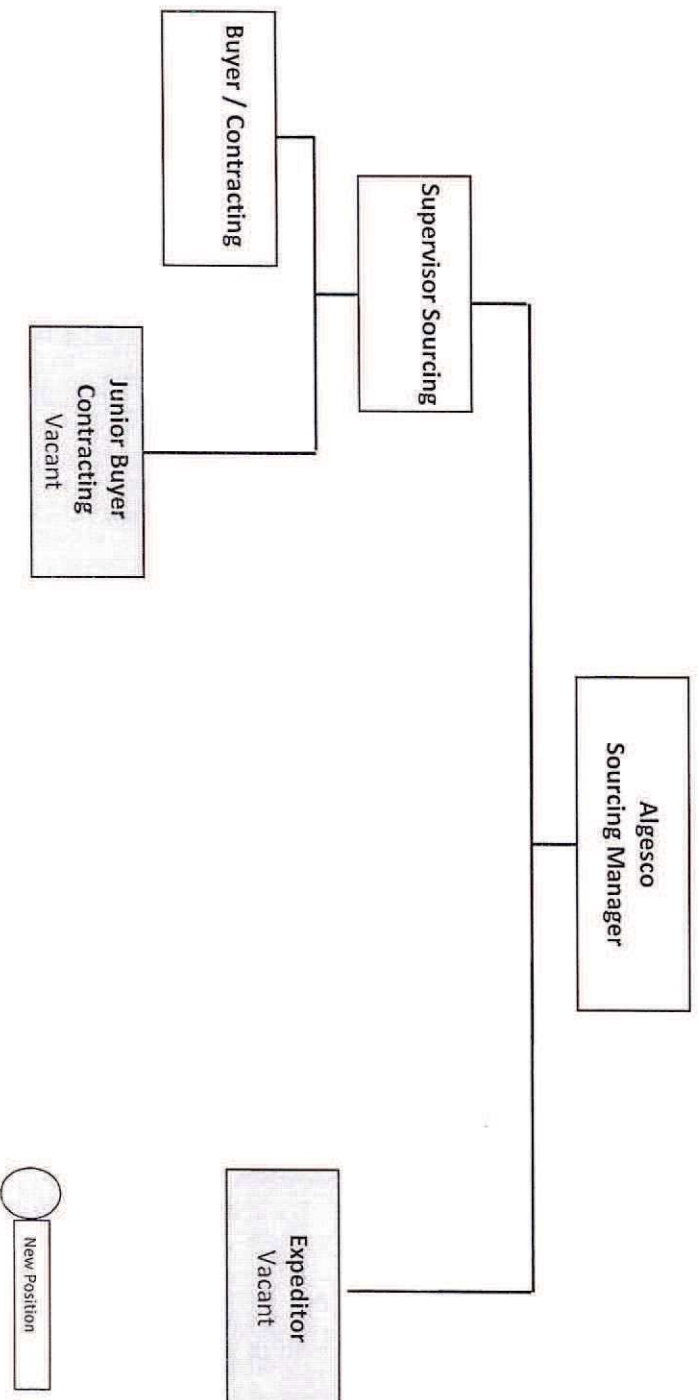


03/2019

Organization chart Shop

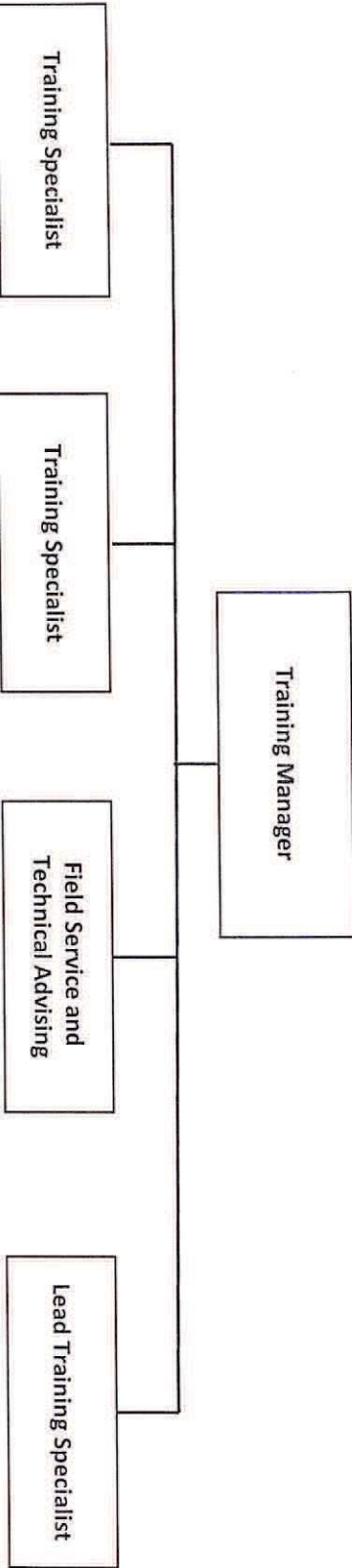


Organization chart Sourcing

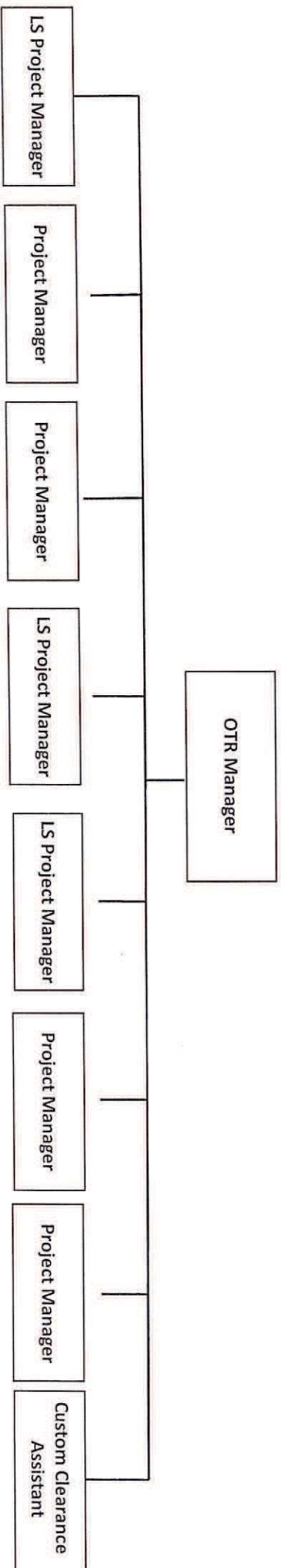


03/2019

Organization chart Training

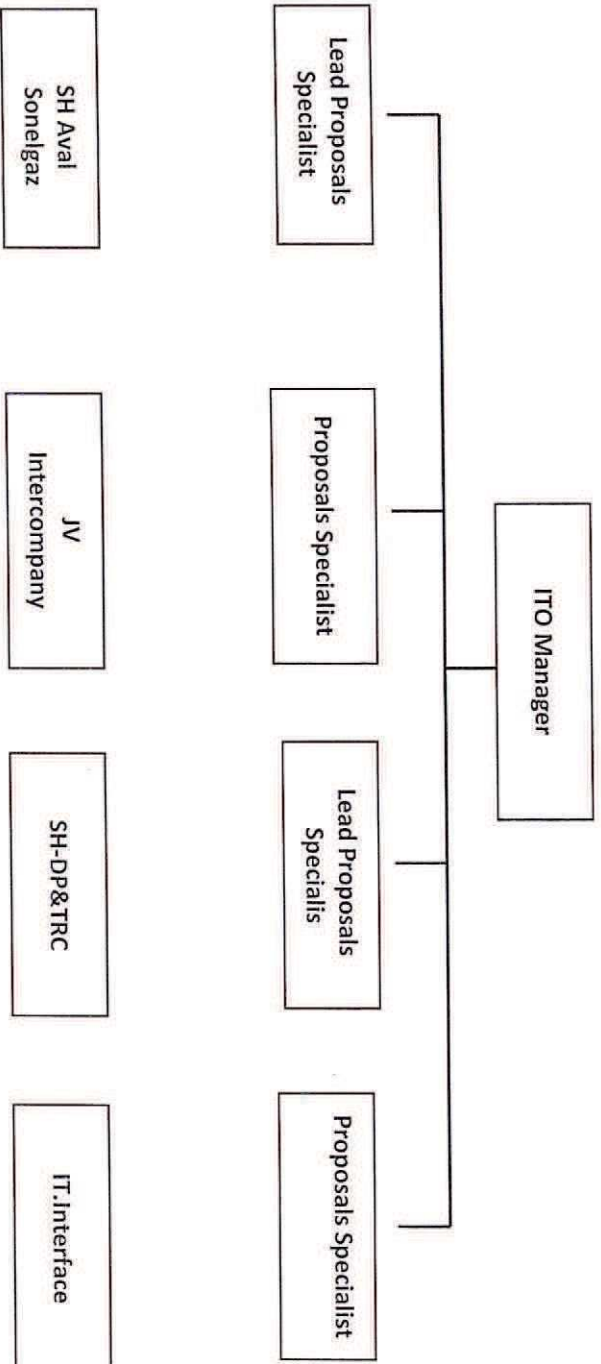


Organization chart OTR



03/2019

Organization chart ITO



03/2019