



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Université Abderrahmane Mira-Bejaia

Faculté des sciences économiques, des sciences commerciales et
des sciences de gestion

Département des sciences de gestion

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master

En sciences de gestion

Option : Management des Ressources Humaines

Thème :

Le règlement des conflits de travail.

Cas « Inspection wilaya de travail de Bejaia »

Préparé par :

ALILI Sidali

BELHOCINE Noureddine

Encadré par :

Mme : BOUDACHE Souad

Devant membre de jury :

Mr AZZI Rafik

Mr KICHER Idir

Mme BOUDACHE Souad

Président

Examineur

Encadreur

Juin 2019

Remerciements

Nous tenons tout d'abord à remercier **Dieu** le tout puissant et miséricordieux, qui nous a donné la force et la patience d'accomplir ce Modeste travail.

En second lieu, nous tenons à remercier notre encadreuse Mme **BOUDACHE Souad** pour ses précieux conseils et son aide durant toute la période du travail.

Nous tenons également à remercier le **chef service** ainsi que **l'inspecteur central** de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa pour leurs temps et pour les informations qu'ils nous ont fournies.

Nos vifs remerciements vont également aux membres du **jury** pour l'intérêt qu'ils ont portés à notre recherche en acceptant d'examiner notre travail Et de l'enrichir par leurs propositions.

Enfin, nous tenons également à remercier toutes les personnes qui ont participées de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Dédicaces

Au terme de ce modeste travail je remercie Dieu le tout puissant de m'avoir accordé volonté et courage, donné la force et la patience pour accomplir ce travail.

Je tiens sincèrement a dédié ce modeste travail aux personnes qui me sont les plus chers au monde a :

Ma très chère mère

Mon très cher père

Qui n'ont jamais cessé de prier à mon égard, de me soutenir et de m'épauler pour que je puisse atteindre mes objectifs.

Que nul dédicace ne puisse exprimer mes sincères sentiments, pour leur patience illimitée, leur encouragement contenu, on témoignage de mon plus amour et respect pour leurs grands sacrifices.

Mes très chers frères : Hamza, Fares et Zakari

Ainsi que toute la famille

Mes chers ami(e)s

A ceux qui ont contribué du pré ou du loin à l'élaboration de ce mémoire.

Sid Ali

Dédicaces

Au terme de ce modeste travail je remercie dieu le tout puissant de m'avoir accordé volonté et courage, donné la force et la patience pour accomplir ce travail.

Je tiens sincèrement a dédié ce modeste travail aux personnes qui me sont les plus chers au monde :

Ma très chère mère, qui m'a tant donné et à qui je ne rendrais jamais assez. Celle qui a tant prié pour moi.

Mon très cher père, pour son soutiens et sa présence à tout moment et a toute situation, a qui j'ai tout le respect.

Mon petit frère.

Ma belle famille.

A ceux qui ont contribué du pré ou du loin à l'élaboration de ce mémoire.

Noureddine

Abréviations

N°	Abréviation	Signification
01	SNMG	S alaire N ational M inimum G arantie
02	BC	B ureau de C onciliation
03	PVC	P rocès V erbal de C onciliation
04	PVNC	P rocès V erbal de N on C onciliation
05	A.G	A vant G rève
06	IGT	I nspection G énérale du T ravail
07	IRT	I nspection R égional du T ravail
08	IWTB	I nspection W ilaya de T ravail de B ejaia
09	BIT	B ureau d' I nspection du T ravail

Liste des figures

N° de figure	Titre de figure	Page
Figure N°1	Les phases du conflit	10
Figure N°2	Les Cinq modes de gestion de conflit.	22
Figure N°3	L'étape de la conciliation au sein de l'inspection du travail.	40
Figure N°4	Les deux étapes de la médiation et de l'arbitrage.	41
Figure N°5	Le recours à la grève après l'échec des étapes de conciliation internes et externes.	43
Figure N°6	La fin du conflit.	45
Figure N°7	La procédure interne de règlement.	46
Figure N°8	La saisine de l'inspection du travail.	47
Figure N°9	L'étape du règlement judiciaire des conflits.	50
Figure N°10	Organisation générale de l'inspection du travail en Algérie.	54
Figure N°11	Organigramme de l'inspection du travail de la wilaya de Bejaia.	56
Figure N°12	L'effectif de l'inspection wilaya de travail de Bejaia jusqu'à l'année 2019.	58
Figure N°13	Taux de visites opérées par les agents de contrôle de l'inspection de wilaya de travail en moyenne durant un mois.	66
Figure N°14	Taux d'affaires traitées par le bureau de conciliation durant l'année 2018.	66

Liste des tableaux

N° de tableau	Titre du tableau	Page
Tableau N°1	Représentant le nombre d'affaire traitée par le bureau de conciliation par mois au 31/12/2018	62
Tableau N°2	Représentant le nombre de PVC et de PVNC dressés par le bureau de conciliation par mois au 31/12/2018	63
Tableau N°3	Représentant le nombre d'affaire radiée par le bureau de conciliation par mois au 31/12/2018	64
Tableau N°4	Représentant le nombre de visites opérées par les agents de contrôle de l'inspection de wilaya de travail en moyenne durant un mois.	65

SOMMAIRE

Abréviations	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Introduction générale.....	3

CHAPITRE I : Aspect théorique des conflits de travail

Introduction	5
SECTION (1) : Définition des concepts... ..	5
SECTION (2) : Les caractéristiques du conflit	7
SECTION (3) : La gestion des conflits au sein de l'entreprise	22
Conclusion.....	26

CHAPITRE II : La résolution des conflits de travail selon la réglementation Algérienne

Introduction	28
SECTION (1) : Présentations des organes de prévention et de résolution des conflits	29
SECTION(2) : La définition des conflits de travail selon la réglementation algérienne	35
SECTION (3) : La prévention et le règlement des conflits collectifs de travail	37
SECTION (4) : Le règlement des conflits individuels de travail.....	46
Conclusion.....	51

CHAPITRE III : Etude de cas «La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa»

Introduction	53
SECTION (1) : Présentation du lieu d'étude.....	53
SECTION (2) : Analyse et interprétation des résultats d'étude	59
Conclusion.....	68
Conclusion générale	70
Bibliographie	
Annexes	

Introduction générale

Introduction générale :

La gestion des ressources humaines demeure une des disciplines du management qui joue un rôle important dans le développement et la croissance de l'entreprise. Aujourd'hui l'homme est considéré comme un capital attribuable à côté du capital financier. Il est d'un rôle très important. Cette importance est marquée par les différentes considérations attachées à la valorisation de la ressource humaine. C'est dans ce contexte que les différentes activités de la GRH jouent un rôle très important et la résolution des conflits est l'une des pratiques de la GRH qui investit dans son rôle afin de créer un climat social serein.

D'ailleurs, parmi les différentes définitions accordées à la GRH, on trouve celle de Cadin. L et autres(1997, p04)¹ dans laquelle ils ont souligné l'un des rôles les plus importants de la GRH qui est celui de résoudre les conflits au travail : « la GRH est une discipline des sciences sociales consistant à créer et à mobiliser des savoirs variés utiles aux acteurs et nécessaires pour appréhender, comprendre, négocier et tenter de résoudre les problèmes (conflits) liés à la régulation du travail dans les organisations»

un conflit c'est une opposition de besoins ou d'intérêts (voir de valeur) entre deux ou plusieurs parties dont la solution peut être recherchée soit par des mesures de violence, soit par des négociations, soit par l'appel à une tierce personne.

Selon la définition de DOLAN et LAMOUREUX (1996, p189)²: « le conflit en entreprise se rapporte généralement à une incompatibilité totale, partielle, réelle ou perçue, entre les rôles, les buts, les objectifs, les intentions et les intérêts d'un ou de plusieurs individus, groupes ou services.»

“Nous devons nous évertuer à réduire les conflits, mais non pas à les supprimer. Leur existence même est essentielle à la société ouverte”. Karl Popper.³

Il est préférable de gérer les conflits plutôt que de les ignorer, de les minimiser ou de les laisser traîner.

¹ L.CADIN et autres, « Gestion des ressources humaines », édition Dunaux, Malakoff, 1997, p04.

² S.L.DOLAN., G.LAMOUREUX, « Initiation à la psychologie du travail », édition Gaétan Morin, Boucherville, 1996, p189.

³ Karl POPPER, la société ouverte et ses ennemis, édition seuil, paris, 1979, p83.

Qu'ils soient collectifs ou bien individuels, les conflits sont naturels dans le cadre du travail et il est possible de les traiter de façon constructive. Ce qui explique que les conflits ne sont pas forcément destructifs.

Gérer les conflits en milieu de travail peut être enrichissant. Car résoudre les conflits sur le lieu de travail peut donner lieu à des idées créatives, des améliorations, des relations de travail améliorées et un environnement de travail plus sain.

Dans la mesure où le conflit fait partie intégrante des relations de travail et où il est inévitable, il est essentiel d'établir des processus de prévention et de résolution des conflits permettant d'en minimiser l'occurrence et les conséquences sur le lieu de travail. Toutefois, si ces conflits ne sont pas gérés convenablement, ils peuvent avoir des conséquences négatives voire dramatiques.

En Algérie, les modes de règlement des conflits et litiges du travail ont connu, en effet, d'importants changements avec la législation issue de la réforme libérale de 1990. L'essentiel du changement consiste en une nouvelle organisation institutionnelle dans laquelle la représentation des partenaires sociaux est renforcée et équilibrée. En effet, des instances ont été incorporées au sein de l'organisation juridictionnelle et ont été créées pour trouver des issues aux conflits de travail dans un cadre de justice de travail.

À côté, le législateur algérien a également défini les organes acteurs dans la prévention et dans le règlement des conflits, notamment le syndicat qui joue le rôle majeur du négociateur en cas de différend entre un employeur et un ou plusieurs salariés dans le cadre d'une résolution interne.

Dans le cas où la procédure interne échoue, la législation algérienne attribue à l'inspection de travail la mission de résoudre le conflit et ce, dans le cadre d'une conciliation par le biais d'un bureau siégré au sein de l'inspection de travail nommé le bureau de conciliation. Ces démarches sont traduites par les principes constitutionnels qui visent à renforcer les valeurs démocratiques et promouvoir la stabilité socioprofessionnelle et économique.

C'est dans ce contexte que notre recherche s'inscrit, autrement dit, elle est focalisée sur les conflits collectifs et individuels de travail ainsi que les procédures de résolution de ces derniers. L'enquête du terrain sera effectuée au sein de l'inspection de travail de la wilaya de Bejaia. C'est ainsi que nous formulons notre problématique de recherche comme suit :

Quelles sont les procédures suivies dans le règlement et la prévention des conflits individuels de travail au sein de l'inspection de travail ?

À partir de cette problématique, d'autres questions secondaires s'imposent :

- Quelles sont les causes principales des conflits traités par l'inspection de travail ?
- De quelle façon les conflits sont traités par le bureau de conciliation ?

L'objectif de notre étude en étant future GRH est de faire prendre conscience de la réalité des conflits de travail, ainsi que les procédures de résolution de ces derniers, et ce au sein de l'inspection de travail, et d'identifier leurs sources et les mesures prises pour y faire face.

Pour développer notre thème de recherche, le règlement des conflits au travail, nous avons reparti notre travail en trois grands chapitres :

Le premier chapitre : réservé à l'aspect théorique des conflits de travail, dans lequel nous allons introduire les connaissances de base relatives aux conflits afin de faciliter la compréhension des conflits organisationnels.

Le deuxième chapitre : concerne la résolution des conflits de travail selon la réglementation algérienne.

Le troisième chapitre : procède à la présentation de l'organisme d'accueil, l'analyse et l'interprétation des données recueillies sur le terrain ainsi que les résultats de notre enquête suivie par des recommandations.

Pour concrétiser sur le terrain, nous avons choisi l'inspection wilaya de travail de Bejaia comme cas d'étude en raison son rôle important concernant notre thème ainsi que les moyens matériels et financiers dont en dispose, le temps et la connaissance qu'on a par rapport cet organisme.

Chapitre I

Aspect théorique des conflits de travail

Introduction :

La complexité des relations au sein de l'entreprise fait qu'il est quasiment impossible d'éliminer les conflits. L'organisation est avant tout, une communauté d'hommes interdépendants au travail. Chacun d'eux, ainsi que les groupes auxquels ils appartiennent ont des intérêts divergents voire contradictoires.

Dans la première section de ce chapitre, nous allons présenter quelques concepts clés liés au conflit, ainsi que quelques définitions données à la notion de conflit, tout en faisant une distinction entre quelques termes synonymes du mot conflit. Dans la deuxième section nous allons aborder ses caractéristiques ainsi que les modes de gestion des conflits de travail dans la troisième section.

Section (1) : Définitions des concepts

- **Interactions :**

« Ensemble d'influences réciproques résultant de l'activité ou de la simple coexistence des divers membres d'un groupement social. Relation interpersonnelle entre deux individus au moins par laquelle les comportements de ces individus sont soumis à une influence réciproque, chaque individu modifiant son comportement en fonction des réactions de l'autre »¹.

- **Tension :**

Vient du Latin *tension*, *tensionnas* et signifie « la manière de tendre et de contracter les nerfs »². C'est à la fin du XVI^e siècle que l'usage du mot s'applique au champ psychologique et plus précisément à un effort soutenu. Il signifie également querelle et opposition.

¹ Henriette Bloch et autres, LAROUSSE, Grand dictionnaire de la psychologie, Édition MAME, Paris, 2003. p483.

² Christine Marsan, « Gérer les conflits de personnes : de management d'organisation », édition Dunod, Paris, 2005. p14.

- **La violence :**

La violence est une action par laquelle la personne tente d'établir un rapport de force avec une autre personne. La violence ne donne pas d'importance aux besoins et aux émotions de l'autre. La personne utilisant des comportements violents force l'autre à agir contre son gré sans respecter ses droits¹.

- **Délégué du personnel :**

Personne qui a pour mission (en général à la suite d'un vote) de représenter un groupe dans des instances de délibération ou de discussion délégué du personnel, délégué du groupe².

- **La convention collective de travail (CCT) :**

Le législateur algérien définit la convention collective comme étant « un accord écrit sur l'ensemble des conditions d'emploi et de travail pour une ou plusieurs catégories professionnelles ». La convention collective est définie par son objet et par son aspect collectif, elle est conclue « au sein d'un même organisme employeur entre l'employeur et les représentants syndicaux des travailleurs ». Elle est également conclue entre un groupe d'employeurs, une ou plusieurs organisations syndicales d'employeurs représentatives d'une part et une ou plusieurs organisations syndicales représentatives des travailleurs d'autre part³.

- **Conflit :**

MARCH J.G et autres (1991, p111)⁴, définissent le conflit comme étant « un blocage des mécanismes normaux de la prise de décision, de sorte qu'un groupe ou qu'un individu éprouve des difficultés à opérer le choix de son action. Les conflits naissent le plus souvent, pensent-ils, de différences d'objectifs ou de différences de perceptions de la réalité, de l'environnement.

¹ In : <https://avif.weebly.com/quest-ce-que-la-violence.html?fbclid=IwAR1DIpB8tXOk55x5Kkxp4xnaKDecW89RhB-JOyYSvhyTJTQd3XWiCMk0Nms>, (consulté le 03/05/2019, 18 :40).

² Madeleine Grawitz, « L'exique des sciences sociales », 7ème édition Dalloz, Paris, 1999. p112.

³ Leila Borsali Hamdan, Droit du Travail, édition BERTI, Alger, 2014. p242.

⁴ J.G.March et autres, Les organisations, édition d'Organisation, Paris, 1991. p111.

Ils sont donc appréhendés dans ces analyses comme étant des phénomènes déviants par rapport à une structure normale de l'organisation dans laquelle, affirment les auteurs, des efforts sont consciemment menés pour résoudre des conflits aussi bien individuels qu'entre les groupes».

Selon Frédéric TEULON (2000, p27)¹, Un conflit est considéré comme « l'une des formes les plus vivantes d'interaction, il constitue un processus de socialisation. Les facteurs de socialisation à savoir la haine, l'envie, le besoin, le désir, sont les causes du conflit ; il constitue une manière de reconstruire une certaine unité, même à travers la destruction complète de l'une des parties en conflit».

- **Conflits de travail :**

Un conflit de travail est tous désaccord ou différend, qui n'est pas résolu dans le cadre des procédures internes de gestion, pouvant surgir entre deux parties. Il peut être individuel ou collectif : désaccord entre un individu et son employeur pour le premier, et désaccord relatif aux relations socioprofessionnelles et aux conditions de travail entre les travailleurs et l'employeur pour le second.

Le fonctionnement harmonieux d'une entreprise nécessite un dialogue social entre les quatre pôles : la direction, le personnel, l'encadrement et la représentation des travailleurs.

Section (2) : Les caractéristiques du conflit

1. Les origines du conflit :

Selon BREARD.P et PASTOR.P, Les origines des conflits sont très nombreuses. Nous présenterons celles qui apparaissent le plus souvent dans les organisations. Certaines origines sont internes au fonctionnement intellectuel de l'individu, d'autres naissent du fait même des relations interpersonnelles et des jeux de pouvoir, d'autres encore relèvent de problèmes organisationnels. En tout état de cause, un conflit naît souvent à cause de la négociation ou de la passivité des acteurs.

¹Frédéric Teulon, « changement social et conflits », édition Mame, 2000, paris. p27.

Ne rien faire, c'est-à-dire contrôler insuffisamment les comportements ou négliger des modes d'ajustement mutuel (absence de convergence, de convivialité, et absence de communication interne), c'est laisser la porte ouverte aux frustrations et insatisfactions qui ne marqueront pas générer des discordes¹.

Les conflits naissent le plus souvent d'un fossé creusé insidieusement entre les structures formelles de l'organisation (statut, poste, fonctions, rôle, prérogatives...) et les structures informelles, qui décrivent les liens d'interdépendance effectifs entre les acteurs (échanges d'information, habitudes de travail, rythme, jeux de pouvoir et d'influence, contrôle d'information pertinentes...). Si l'écart entre les deux est important, les risques de conflit augmentent parce que les acteurs agissent et communiquent principalement de façon informelle, non prévue et par conséquent non prévisible. Cet écart est inévitable, parce que les acteurs sont des hommes et des femmes qui agissent avec leur effectivité, leur histoire personnelle, leur habitudes de travail. Ils s'adaptent aux fluctuations de l'environnement et adoptent les comportements nouveaux, créent des réseaux relationnels et fonctionnels dans l'entreprise.

2. Les sources du conflit :

Un conflit de travail peut naître d'un simple désaccord, ou tension qui dégènèrent jusqu'à est-ce qu'elles arrivent à un rapport de force qui mine tout esprit de collaboration, s'il n'est pas traité et résolu. Au départ de tout conflit, il y'a une tension plus au moins forte entre les protagonistes, qui est, soit larvée ou déclarée, de plus en plus le conflit s'accroît, y'aura une remarquable émergence d'un dysfonctionnement dans le fonctionnement, les relations ou dans l'organisation de l'entreprise.

2.1. Les sources liées au fonctionnement de L'organisation :

2.1.1. Dysfonctionnement concernant la fonction prévision :

- Absence de diagnostic portant sur les réalisations de l'organisation ;
- Absence d'objectifs clairs, pertinents et acceptés ;
- Absence d'indicateurs de mesures des performances individuelles et collectives.

¹R.Breard & P.Pastor, gestion des conflits, édition LIAISONS, paris, 2000. pp19-20.

2.1.2. Dysfonctionnement concernant la fonction Organisation :

- Mauvaise définition des tâches ;
- Mauvaise répartition des tâches ;
- Interdépendance des tâches (le travail d'une personne dépend du travail d'une autre) ;
- Méthodes et procédures de travail lourdes, routinières, hyper - hiérarchisées.

2.1.3. Dysfonctionnement concernant la fonction de coordination :

- Absence de valorisation des efforts et des résultats obtenus ;
- Absence d'information concertée ;
- Absence de participation aux décisions ;
- Absence de relation efficace avec la hiérarchie.

2.1.4. Dysfonctionnement concernant la fonction de contrôle :

- Absence de suivi des résultats de l'unité ;
- Absence de suivi des performances individuelles.

2.1.5. Dysfonctionnement concernant la rareté des ressources :

- Les possibilités des conflits augmentent quand il y a des ressources limitées : espace, équipement, formation, ressources humaines et financières.

2.1.6. Dysfonctionnement dû à des incompatibilités d'objectifs :

- Les membres d'une organisation poursuivent souvent différents objectifs ce qui crée des possibilités de conflit (exemple : le personnel de vente pourrait penser faire face à la compétition par des livraisons rapides de marchandises alors que le service de production pourraient trouver que les productions en petites quantités pourraient aller à l'encontre de ses efforts de réduction des coûts).

2.1.7. Dysfonctionnement dû à un manque de communication :

- Bureaux fermés, utilisation limitée des moyens de communication (réunion, intranet...).

2.2. Les sources psychologiques :

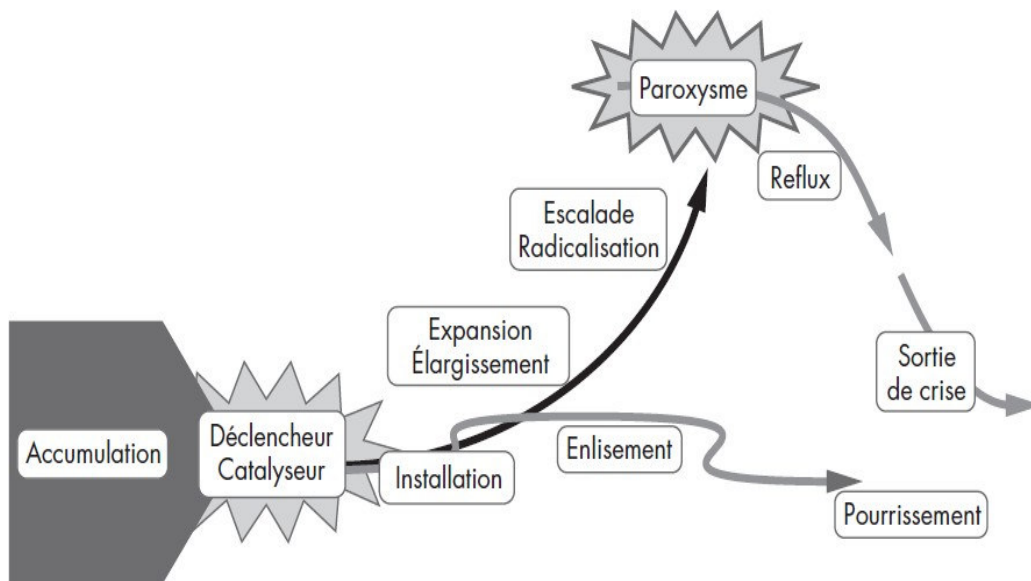
Les conflits peuvent trouver leur source dans la personnalité des individus. Ces causes psychologiques ont des origines diverses et trouvent bien souvent leur source à l'extérieur de l'organisation.

Elles se matérialisent sous des formes diverses : la violence, l'angoisse, la dépression, l'agressivité, la frustration... et ont pour point commun la durée assez longue de leurs effets. En présence de telles sources de conflits, il est très difficile pour l'entreprise de parvenir à une maîtrise du problème. Certaines vont recourir à des professionnels de la santé mais elles sont très rares car ce choix implique la reconnaissance d'un mal inavouable et surtout négatif pour l'image de l'organisation. Ces situations se terminent malheureusement souvent en « mise à l'écart du ou des salarié(s) ou, au pire, en licenciement.¹

3. Les phases du conflit :

Les conflits se caractérisent par une succession de phases qui sont le plus souvent facilement identifiables comme elles sont présentées dans la figure suivante² :

Figure N°1: les phases du conflit



¹R.Breard & P.Pastor, Op. Cit.p09.

²Hubert Landier, « Le guide des relations sociales dans l'entreprise », édition Eyrolles, Paris, 2007. p169.

3.1. La phase d'accumulation des tensions :

Durant cette étape les éléments profonds du conflit se mettent en place le déclenchement proprement dit à partir d'un événement inopiné ou d'une revendication particulière qui ont pour effet de catalyser les énergies et de les polariser vers un objectif commun.

La phase d'accumulation des tensions ou de détérioration du climat social mène d'une situation normale à une situation de «quasi-conflit» cette phase est plus ou moins longue. Elle est cependant inexistante quand le conflit surgit à la suite d'un événement ou une décision inopinée¹.

3.2. La phase d'installation du conflit :

Cette période est assez courte, durant cette dernière les hésitations sont à surmonter, la phase d'installation du conflit est souvent assez brève. Durant cette courte période, le conflit est encore instable. Une intervention judicieuse peut encore contenir le conflit dans l'œuf :

Soit en traitant le problème immédiatement :

- En supprimant les causes du déclenchement du conflit ;
- En précisant la cause du mécontentement et en prenant les mesures qui permettront de la traiter ;
- En expliquant la situation par la concertation et la discussion ;
- En apaisant les esprits en s'engageant à étudier le problème et à y remédier dans un esprit de concertation.

Soit en tentant de contenir le développement du conflit au sérieux :

- En dépassionnant et en renvoyant les problèmes aux instances de représentation concernées ;
- En minimisant les faits et en mettant en avant d'autres objectifs plus importants et fédérateurs ;
- Ou, au contraire, en dramatisant les choses afin de déstabiliser les esprits les plus échauffés.

¹Hubert Landier, Op. Cit. pp170-171.

Il convient alors d'être très attentif aux indices susceptibles de donner des indications sur la tournure prise par les événements : assemblée générale, intervention des délégués, etc. Si la résorption du conflit dans les premières heures n'aboutit pas, celui-ci risque de s'installer dans la durée.

3.3. La phase de développement :

Elle se traduit par un élargissement du conflit, dans cette phase, il est toujours difficile de négocier, alors même que les leaders réclament l'ouverture de négociations. Les protagonistes campent sur leur position.

Les facteurs de développement de conflit dépendent de l'espoir d'un gain facile à obtenir, de la cohésion interne du mouvement, de l'ampleur des soutiens externes tant de la part de l'opinion publique, des médias et des institutions¹.

3.4. La radicalisation du conflit :

Elle s'exprime sous forme d'actions violentes, illicites ou inhabituelles qui, en fonction de la façon dont elle sera gérée, débouchent ou non sur une sortie de crise, c'est une étape de perte de confiance dans l'efficacité des formes d'action menées jusqu'alors, c'est une sensation de lassitude qui peut prendre diverses formes :

- Une action ciblée sur un point stratégique (l'occupation des accès de l'entreprise en vue de faire obstacle) ;
- La séquestration des cadres dirigeants pour tenter d'obtenir une décision sous l'influence d'une pression physique ;
- Une pression accentuée sur une partie du personnel pour élargir l'impact du conflit ;
- Une action spectaculaire à l'extérieur de l'entreprise, telle que le barrage d'une route ou d'une voie ferrée ;
- Elle peut prendre la forme d'une violence sur soi-même au travers d'actions telles qu'une grève de faim.

¹Hubert Landier, Op. Cit. p176.

3.5. Le reflux et la sortie de conflit :

Après paroxysme c'est dans cette phase que les conditions sont réunies pour une négociation favorable. La pression du temps, qui est alors décisive, joue dans un sens propice à la recherche et à l'acceptation d'une solution.

Dans cette étape on parle de rétablir le dialogue à travers des reprises de contact qui peuvent être rugueuses dans un premier temps. L'ultimatum sera alors de dépasser les conflits et les incompréhensions qui n'ont pas manqué de se développer dans les phases précédentes, et de se dégager de la problématique revendicative.

Puis relativiser les points de vue des uns et des autres afin de proposer des éléments de solution ou une méthodologie pour traiter les problèmes qui se révèlent être à la source des discordes.

Le reflux s'exprime sous diverses formes (négociation de fin de conflit, reprise unilatérale du travail, pourrissement, etc.).

3.6. La période post-conflit :

L'enjeu de cette période est très délicat c'est d'éviter le retour des hostilités et la naissance des rancunes. Les conditions suivantes s'imposent :

- La grève ne doit pas s'instaurer comme le mode habituel et efficace de traitement des problèmes et des dysfonctionnements ;
- Les problèmes doivent être traités profondément, et il convient de proposer des solutions même si elles ne sont pas parfaites ;
- Le respect des accords négociés pour rétablir la confiance réciproque est primordial. Le conflit lui-même doit faire l'objet d'une analyse fine. La cellule de gestion de crise doit passer au crible son action, la façon dont a été gérée la situation et réagir aux situations délicates¹.

¹Hubert Landier, Op. Cit. p182.

4. La nature du conflit :

Selon R.Breard & P.Pastor, Les points de départs de conflit sont de diverses natures¹ :

4.1. La nature économique :

Ces conflits sont liés au domaine économique et au fonctionnement de l'entreprise, c'est des conflits qui naissent parce que des entreprises refusaient des bénéfices substantiels sans en distribuer une part à leur personnel.

Le personnel avait accepté pendant les périodes difficiles des sacrifices sur ses revenus, et ils trouvaient normal, au moment où les choses allaient mieux, de recueillir les fruits de la croissance.

4.2. La nature sociale :

Deux catégories de personnel s'affrontent, où chacun fait céder l'autre. Il peut être perçu comme atteinte à la paix sociale et comme symptôme d'une mauvaise régulation entre les acteurs sociaux.

4.3. La nature technologique :

L'introduction d'une technologie nouvelle bouleverse les habitudes de travail et peut provoquer d'importants conflits. Beaucoup d'employés se sont sentis dépassés par l'introduction de l'informatique dans leurs entreprises. Leur réaction a été de dire qu'ils ne s'y feraient jamais. Leur contestation se manifestait par la continuation des comportements habituels, par exemple le saisi et la tenue de fiche de stocks écrite à la main.

4.4. La nature psychologique :

Outre les conflits de personne que nous avons évoqué, il existe de nombreuses entreprises dont les conflits sont plutôt liés à l'âge. D'un côté ceux qui disposent d'une certaine expérience et qui s'y appuient parfois à juste raison, de l'autre des employés plus jeunes qui voudraient mettre en route de nouvelles pratiques, tout en «dépoussiérant » l'entreprise, dans la précipitation.

¹ R.Breard & P.Pastor, Op. Cit. pp21-22.

C'est ce qu'on appelle les conflits de génération ils sont très souvent observables dans les organisations et leur nombre ne cesse de croître avec l'augmentation de la mobilité professionnelle et les avancées technologiques.

5. Les types du conflit au travail :

Un conflit au travail peut prendre son départ à partir de diverses natures, dont lesquelles existe plusieurs types de conflits, ces types sont classés selon¹ :

5.1. Selon les acteurs :

Cette première classification des conflits contient :

5.1.1. Le conflit intra personnel :

Le conflit peut avoir lieu au niveau d'une personne, d'un groupe, opposer deux personnes ou deux groupes, voire plusieurs personnes ou plusieurs groupes. Selon le cas cela permettra de distinguer les types suivants :

- **Le conflit d'objectif** : apparaît quand le comportement d'une personne aboutit à des résultats qui s'excluent mutuellement ou qui comportent des éléments incompatibles.

Les conflits d'objectifs intra personnels se répartissent en trois types :

- **Le conflit entre une acceptation et une autre** : situation dans laquelle un individu doit choisir entre deux ou plusieurs options qui conduisent à des résultats positifs.
- **Le conflit entre une chose à éviter et une autre** : situation dans laquelle un individu doit choisir entre deux ou plusieurs options qui auront toutes des résultats négatifs.
- **Le conflit entre une acceptation et une chose à éviter** : situation dans laquelle un individu doit décider de faire ou de ne pas faire une chose qui aura des conséquences simultanément négatives ou positives.

¹Gestion des conflits au travail, In : www.volontariatacj.over-blog.com, publié le :26/07/2010 (consulté le 20/05/2019, 15 :20).

- **La discordance cognitive** : Il y a discordance cognitive quand les individus admettent que leurs pensées, attitudes, valeurs et /ou comportements sont contradictoires. Il est généralement angoissant et désagréable pour quelqu'un d'admettre qu'il existe chez lui des incompatibilités importantes.

Arrivé à un certain degré, le malaise pousse généralement l'intéressé à réduire l'ampleur des incompatibilités (la discordance) et à rétablir l'équilibre. Qui peut-être obtenu :

- par une modification des pensées, attitudes, valeurs et/ ou comportements.
- par un complément d'information au sujet de la question qui provoque la discordance.

5.1.2. Le conflit interpersonnel :

Il implique plusieurs individus qui se perçoivent eux-mêmes opposés entre eux au sujet de leurs préférences respectives en matière d'objectifs et/ou d'attitudes, de valeurs, de comportements.

5.1.3. Le conflit intra groupe :

Le conflit intra groupe implique davantage qu'une somme de conflits intra personnels et interpersonnels. Le conflit intra groupe désigne les heurts qui se produisent entre tous les membres d'un groupe ou certains d'entre eux, et il affecte souvent le fonctionnement du groupe et les résultats obtenus par celui-ci¹.

La nature de la tâche assignée ainsi que les processus relationnels et émotionnels qui se déroulent au sein du groupe déterminent les causes du conflit intra groupe ou la manière dont celui-ci se résout.

5.1.4. Le conflit intergroupe :

Il comprend les désaccords et les heurts qui surviennent entre deux ou plusieurs groupes. Le plus connu est celui qui se produit entre les syndicats et la direction. Ils sont souvent extrêmement intenses, interminables et coûteux pour les intéressés.

¹Ibid. _____

5.1.5. Le conflit intra organisationnel :

Il provient de l'opposition et des heurts suscités principalement par la manière dont les postes de travail sont définis, dont l'organisation est structurée et dont l'autorité officielle est répartie.

5.2. Selon la hiérarchie positionnelle :

Dans cette deuxième classification, on trouve trois types de conflits à savoir :

5.2.1. Le conflit vertical :

Il découle des heurts qui surviennent entre différents niveaux d'une organisation. Ils peuvent être liés à un défaut de communication, de conflit d'objectifs ou d'une absence de consensus en ce qui concerne la façon de percevoir certaines informations et certaines valeurs.

5.2.2. Le conflit horizontal :

Il surgit lorsque chaque département s'acharne à poursuivre ses seuls objectifs sans se préoccuper des conséquences que cela entraîne pour les autres départements. Il peut aussi se produire lorsque les employés appartenant à différents départements adoptent des attitudes contradictoires.

5.2.3. Le conflit relatif aux rôles :

Il se produit quand une personne donnée reçoit (de la part de l'émetteur qui lui attribue un rôle) des messages et des pressions qu'elle perçoit comme étant incompatibles entre eux. En fin de compte, la personne visée réagira en adoptant certains comportements qui dans l'avenir, serviront de données pour les pourvoyeurs de rôle. L'ambiguïté du rôle provient du fait que la personne visée perçoit un défaut de clarté et de logique dans les indications qu'elle reçoit à propos des tâches qui lui sont assignées¹.

¹Ibid.

6. Les formes du conflit :

Selon R.Breard & P.Pastor ¹, il existe deux formes de conflit de travail, la première forme contient le conflit réaliste, le conflit irréaliste et le conflit larvé. La seconde forme contient le conflit ouvert.

6.1. Première forme :

6.1.1. Le conflit réaliste :

C'est un moyen comme un autre d'atteindre les buts que l'on se fixe. Si un individu ou un groupe peut satisfaire ses revendications ou ses intérêts par un autre moyen que la négociation, l'arbitrage, la médiation, le compromis il le fera d'autant plus volontiers qu'il craint les conséquences négatives de certains conflits.

6.1.2. Le conflit irréaliste :

Le conflit irréaliste c'est la libération d'une tension qui se manifeste, au cours d'une lutte explosive, par divers comportements violents. L'agression n'est qu'une fin en soi, et l'objet du conflit. Quel qu'il soit, n'en est que le prétexte. Dans la réalité, les conflits s'accompagnent souvent de sentiments irréalistes qui, au premier regard, n'ont pas le lien direct avec l'objet du conflit.

Ces sentiments pour la plupart négatifs, sont le plus souvent hérités de situations antérieures désagréables dans lesquelles les individus qui ont essuyé des humiliations, des affronts, des vexations ou des exactions (abus) de toutes sortes.

6.1.3. Le conflit larvé ou latent :

Est un conflit étouffé (caché) pour des raisons multiples (peur du regard des autres, peur du conflit déclaré, peur de ne pas être à la hauteur...), et il se traduit de différentes façons comme des absences pour maladie ou autres raisons, des retards dans les délais d'exécution des consignes ou instructions.

¹ R.Breard & P.Pastor, Op.Cit. pp24-25.

Un conflit larvé peut aussi se manifester par une forme de contestation. Par exemple : une équipe de travail a établi depuis longtemps des normes de performances inférieures à celles demandées par sa direction. Cette forme de contestation est très fréquente dans les entreprises où il y a un fossé creusé entre les équipes et la direction à cause d'un conflit en communication.

6.2. Seconde forme :

6.2.1. Le conflit ouvert :

C'est un conflit exprimé, il se manifeste par des agressions, des clashes, refus d'entendre l'autre, changement d'attitude physique...etc. Le conflit ouvert est un processus stressant (par rapport au sentiment que l'on est dans une position d'infériorité, et que les chances de vaincre sont faibles) et parfois très long.

Les conflits ouverts sont connus : les protagonistes sont identifiés et ils ont chacun de bonnes raisons d'être mécontents du comportement de l'autre. Il est difficile à un observateur extérieur de démêler le vrai du faux, tant les deux parties affirment détenir la vérité. Elles sont d'ailleurs complètement convaincues de leur bonne foi et de leur juste cause. Les positions des uns et des autres durcissent. Ils cherchent des alliés que s'ils ne gardent pas eux-mêmes une bonne distance, se laissent totalement influencer et subjugués. Il en résulte alors une guerre de clans qui ne vaut pas mieux¹.

7. Les causes et les conséquences du conflit :

Les causes du conflit sont multiples, en relation avec celles-ci, les différentes parties ne réagissent pas de la même manière ce qui explique la diversité des conséquences.

7.1. Les causes du conflit :

Les conflits selon leurs causes peuvent être classés en trois grandes catégories :

7.1.1. Les conflits des besoins pratiques :

Ils se déroulent autour d'objets précis. Ils sont plus simples à gérer car l'objet est souvent plus vite identifié et si le besoin est satisfait le conflit est résolu.

¹ Ibid.

7.1.2. Les conflits d'intérêt, de pouvoirs, de sentiments et d'appartenance :

Leur gestion nécessite une analyse plus approfondie. (Recherche de poste de maire, concurrence autour d'une femme, d'une parcelle de culture etc.).

7.1.3. Les conflits de valeurs :

Ils se passent autour des systèmes de croyances et d'identité, ils sont les plus profonds car liés à l'être lui-même et peuvent devenir rapidement sanglants et de ce fait doivent être étudiés en tenant compte de la complexité et de la spécificité de chaque situation et sont plus difficiles à gérer que les deux premiers.

Ces catégories de causes ont une interrelation entre elles et peuvent évoluer l'une vers l'autre si le conflit venait à perdurer dans le temps. Ainsi un conflit de besoins peut évoluer en conflit d'intérêt et voire de valeurs. Mais seuls les conflits de besoins pratiques et d'intérêts évoluent réciproquement l'un vers l'autre. En général quand un conflit se développe en conflits de valeur, il ne régresse pas vers les deux premiers¹.

7.2. Les conséquences du conflit :

Les théoriciens du conflit dans l'organisation ne sont pas d'accord sur les conséquences qui peuvent accompagner les conflits, certains pensent qu'ils ont des effets négatifs et d'autres croient qu'ils ont des effets positifs².

Donc les conséquences du conflit peuvent être constructrices (positifs), comme destructrices (négatifs).

7.2.1. Les conséquences constructrices :

Les conflits ne peuvent être toujours considérés comme des dysfonctionnements puisqu'ils ont une conséquence naturelle de la vie de fait qu'ils sont inévitables.

Un chercheur américain du nom de PONDY adopte une attitude positive au regard du conflit, pour lui le conflit peut stimuler l'innovation et la capacité d'adaptation d'une organisation.

¹ Seydou Kamissoko, Guide méthodologique de PGC, édition Kita, 2008. p06.

² Mary Jonatch, Théories des organisations, Édition de BOECK Université, Paris, 2000. p317.

Selon l'approche structuro-fonctionnelle les conflits sont bénéfiques à l'organisation parce qu'ils conduisent à la stimulation, à l'innovation, à l'adaptation et à la constatation de meilleurs prises de décisions, soit pour la construction de future résultats optimaux, ou pour autant, l'intégration d'opinion divergentes, en effet les conflits sont de point de vue psychologique un moyen qui permet à l'individu de se décharger de ses frustrations.

Du point de vue sociologique les conflits encourage le changement social, en outre l'approche structuro-fonctionnelle souligne que l'absence de conflits risque d'engendrer des conséquences négatives telles que la réflexion limité dans les groupes, l'effet Janis, l'apathie et la stagnation, le conflit est donc un phénomène omniprésent dans les organisations.

7.2.2. Les conséquences destructrices :

Certains conflits donnent lieu à des réactions extrêmes, ces conflits ont des répercussions négatives sur la vie interne de l'organisation s'ils demeurent trop longtemps, on peut voir apparaître de la violence ou de l'hostilité, alors que toute forme de collaboration ou de coopération devient impossible, par conséquent, c'est l'ensemble de l'organisation qui en souffrent.

En générale, les conflits majeurs provoquent une réduction de la confiance mutuelle, dont chacun des membres de l'organisation abandonnera les objectifs du groupe pour se consacrer à ses objectifs personnels, de plus un conflit non résolu peut entraîner une démotivation des individus, une rupture de lien de confiance et de renforcement de l'hostilité à toute situation conflictuelle future¹.

¹Dalan Shimon et autres, Psychologie du travail et comportement organisationnel, 2eme édition Gaétan Morin, Canada, 2002. p207.

Section (3) : La gestion des conflits au sein de l'entreprise

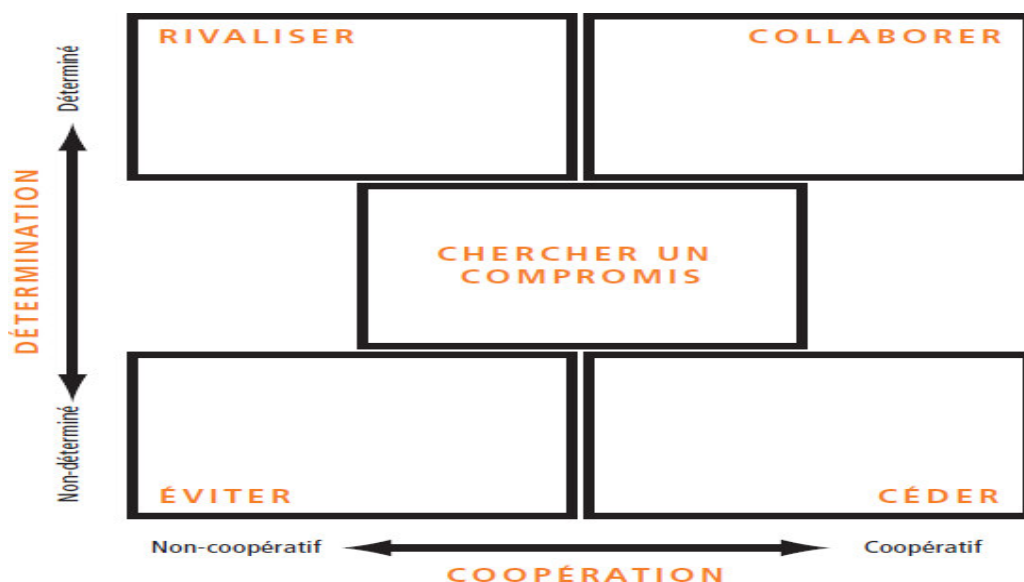
1. Les comportements des acteurs face au conflit :

Les modes de gestion des conflits forment les quatre coins et le centre de l'espace en deux dimensions. Comme indiqué sur la Figure 2, ils représentent les cinq combinaisons majeures de la détermination et de la coopération possibles dans une situation de conflit.

La méthode Thomas-Kilmann a été conçue pour évaluer le comportement d'une personne dans une situation de conflit. Par situation de conflit, on entend toute situation d'antagonisme dans laquelle les aspirations respectives de deux personnes se révèlent incompatibles.

En pareil cas, le comportement d'une personne s'établit entre deux tendances principales : la détermination qui définit dans quelle mesure une personne cherche à satisfaire ses propres aspirations, et la coopération qui définit dans quelle mesure une personne cherche à satisfaire les aspirations des autres. Ces deux dimensions fondamentales du comportement permettent de définir cinq attitudes adoptées pour résoudre les désaccords.¹

Figure N°2 : les cinq modes de gestion



¹W.Thomas Kenneth et H.Ralph Kilmann, Méthode Thomas-Kilmann en situation de conflit : profil et rapport explicatif,psychometrics, canada,2005. pp2-3.

1.1. Rivaliser :

Implique de la détermination et de l'inflexibilité : une personne satisfait ses propres aspirations aux dépens de celles d'une autre personne. Il s'agit d'une attitude de force et d'autorité par laquelle une personne utilise tous les moyens appropriés, soit sa capacité de convaincre, son rang, des sanctions économiques, pour affermir sa propre position. Rivaliser peut signifier faire valoir ses droits, défendre une position que l'on croit juste ou simplement essayer de gagner.

1.2. Collaborer :

Nécessite à la fois de la détermination et de la coopération, à l'opposé du comportement d'évitement. La collaboration suppose un effort de travail en commun avec l'autre pour trouver une solution propre à satisfaire pleinement les aspirations des deux partis. Pour cela, il faut examiner le problème afin de déceler les désirs profonds des deux personnes et trouver une solution qui en tienne pleinement compte. La collaboration peut se traduire par une analyse approfondie d'un désaccord en vue de tirer profit de la façon de penser de l'autre, par la volonté de régler une question susceptible de créer une rivalité ou par une confrontation et une tentative de recherche d'une solution créatrice à un problème interpersonnel.

1.3. Chercher un compromis :

C'est le geste d'une personne relativement déterminée et coopérative. Cette attitude consiste à rechercher une solution moyenne partiellement satisfaisante et acceptable pour les deux parties. Cette attitude ne veut pas imposer ou céder ; elle cherche à faire plus de concessions qu'en entrant dans une relation compétitive, mais moins qu'en cédant. De même, la recherche d'un compromis mène au traitement d'un problème de façon plus directe plutôt que par un comportement d'évitement ; toutefois, ce traitement ne l'approfondit pas autant que le ferait une attitude de collaboration. Pour aboutir à un compromis, il faut faire la part des choses, faire des concessions ou rechercher rapidement un moyen terme.

1.4. Eviter :

Suppose de l'irrésolution associée à un manque de coopération : sur le moment, la personne ne satisfait ni ses propres aspirations ni celles de l'autre, mais elle se dérobe devant le conflit. L'évitement peut prendre la forme d'un contournement diplomatique de la difficulté, d'un report du problème jusqu'à ce que les circonstances soient plus favorables ou simplement d'une retraite devant une situation menaçante.

1.5. Céder :

Le contraire d'imposer, relève de l'irrésolution et de la coopération. En se montrant conciliante, une personne néglige ses propres aspirations pour satisfaire celles de l'autre ; il y a une part de sacrifice dans cette attitude. Céder peut vouloir dire faire preuve de générosité ou de charité désintéressée, obéir à un ordre qui déplaît ou courber la tête devant l'opinion de quelqu'un d'autre.

2. Les méthodes de gestion des conflits :

Il n'y a pas une méthode idéale, valide en toutes circonstances pour gérer les conflits, donc chaque conflit peut être résolu par une méthode différente selon son contexte. Il existe plusieurs méthodes parmi lesquelles on trouve la négociation, la médiation, la conciliation et l'arbitrage.

2.1. La négociation :

« La négociation est un processus par lequel deux ou plusieurs personnes ou groupes, qui poursuivent des objectifs à la fois communs et contradictoires, définissent et analysent des propositions visant à trouver les termes précis d'un accord possible.

La négociation combine le compromis, la coopération voire même des pressions sur des questions vitales »¹.

La négociation est la première méthode de gestion des conflits. Il est évidemment contre productif de s'affronter avant de s'être parlé pour tenter de résoudre la difficulté amiablement. Il faut pourtant reconnaître que l'attitude inverse se rencontre souvent.

¹Raymond Saner, L'art de la négociation, édition Chiron, paris, 2005. p115.

La négociation est également la méthode première en ce sens que les autres méthodes récemment élaborées tentent d'améliorer son efficacité mais la maintiennent au cœur de la relation.

La négociation n'a pas pour seule fonction de mettre fin à des conflits, elle permet aussi aux individus et aux organisations de nouer des relations nouvelles ou mieux organiser leurs relations¹.

2.2. La médiation :

La médiation est une approche globale qui prend en compte la situation présente et qui, ouverte à l'expression des causes de l'antagonisme, conduit sur les chemins de l'anticipation pour favoriser le maintien d'un lien qualitatif de communication².

2.3. La conciliation :

La conciliation s'agit de régler le désaccord à l'amiable en trouvant une issue favorable pour les protagonistes. La conciliation est une forme de négociation « assisté » dont l'objectif est parvenir à un compromis. Le conciliateur n'est pas parti, ne décide pas à la place des opposants et travaille sous le sceau de la confiance.

2.4. L'arbitrage :

L'arbitrage est le règlement d'un différend effectué par un tiers neutre qui agit à titre d'arbitre et qui, après avoir entendu les arguments respectifs des parties, prend une décision à laquelle celles-ci sont liées chez les sportifs les questions salariales se règlent souvent par arbitrage³.

¹Thierry Garby, la gestion des conflits, édition Economica, paris, 2004. p14.

²Jean-Louis Lascoux, pratique de la médiation, édition ESF, paris, 2001. p19.

³Marie-Caroline Moissinac D'Harcourt, La pratique de l'arbitrage au service de l'entreprise, éditions Economica, paris, 2002. p76.

Conclusion :

Les conflits en milieu de travail peuvent se situer sur les plans de l'individu, des relations interpersonnelles et intra personnelles, des relations intergroupes et intra groupes au sein d'une organisation.

Ils se caractérisent par une succession de phases qui sont : la phase d'accumulation des tensions, la phase d'installation du conflit, la phase de développement, la radicalisation du conflit, le reflux et la sortie de conflit et enfin, la période post-conflit. La nature des conflits est différente ce qui donne lieu à plusieurs types de conflits.

Les conflits peuvent être destructifs comme ils peuvent être constructifs puisqu'ils sont notre fait, et peuvent donc être prévenus et gérés pour en éviter les conséquences négatives et en tirer des avantages.

C'est pour cela qu'il nous semble très intéressant de savoir quels sont les procédures et les méthodes utilisées pour prévenir et résoudre les conflits selon la réglementation algérienne qui seront présentées dans le prochain chapitre.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

Introduction

Le législateur algérien, en vertu des différentes lois relatives au règlement des conflits de travail, a adopté un processus de prévention et de résolution des conflits qui peuvent survenir entre les parties contractantes, visant à trouver un règlement pacifique.

Nous allons aborder au cours de ce chapitre, les différents organes acteurs de la prévention et du règlement des conflits, nous allons aussi souligner toutes les distinctions liées à la notion conflit, et en dernier nous allons voir le processus de règlement des conflits.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

Section (1) : Présentation des organes et acteurs de prévention et de résolution des conflits

1. Les représentants des travailleurs :

Selon les **articles 4 et 5 de la loi n° 90-02 du 6 février 1990 relatives à la prévention et au règlement des conflits collectifs de travail et à l'exercice du droit de grève**, le terme «représentants des travailleurs» désigne les représentants syndicaux des travailleurs ou des représentants élus par les travailleurs lorsqu'il n'y a pas de représentants syndicaux.

Les modalités d'application du présent article et notamment la périodicité des réunions sont fixées par les conventions ou accords conclus entre les employeurs et les représentants des travailleurs.

En cas de différend entre les deux parties sur toutes ou partie des questions examinées, l'employeur et les représentants des travailleurs engagent les procédures éventuelles de conciliation prévues par les conventions ou accords auxquels ils sont partie.

A défaut de procédures conventionnelles de conciliation ou en cas d'échec de celles-ci, l'inspection du travail territorialement compétente est saisie du différend collectif de travail par l'employeur ou les représentants des travailleurs¹.

1.1. Les représentants (délégués) syndicaux :

Le délégué syndical est un représentant du personnel désigné par un syndicat représentatif dans l'entreprise.

C'est par son ou bien ses intermédiaires que le syndicat fait connaître à l'employeur ses réclamations, revendications ou propositions et négocie les accords collectifs.

Pour accomplir sa mission, le délégué syndical bénéficie de moyens. Il peut cumuler différents mandats.

¹ Loi n° 90-02 du 6 février 1990, relative à la prévention et au règlement des conflits collectifs de travail et à l'exercice du droit de grève, modifiée et complétée par la loi n° 91-27 du 21 décembre 1991, art. 4 et 5.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

1.2. Les représentants des travailleurs :

Aux termes de l'article 4 de la loi n° 90-02, la représentation des travailleurs au sein de l'organisme employeur est assurée en tout état de cause par la représentation syndicale. A défaut, les travailleurs sont habilités par la loi à élire leurs représentants.

L'élection se fait « directement par l'ensemble des travailleurs salariés » dans la proportion fixée par la loi. Tout fois, la représentation des travailleurs salariés des organismes employeurs employant moins de 20 travailleurs est assurée par un représentant élu dans les mêmes conditions. Sont ainsi exclus de ce Domain, les délégués du personnel élus dans le cadre du comité de participation. Les représentants des travailleurs élus sont appelés à exercer plusieurs missions.

La plus importante se situe dans le cadre du conflit collectif du travail. En effet, les représentants sont élus par l'ensemble des travailleurs salariés « pour les besoins de la négociation collective, la prévention et le règlement des conflits collectifs de travail ».

Il en est de même dans les autres domaines, comme l'exercice des prérogatives en matière d'hygiène et de sécurité¹.

2. L'inspection du travail :

2.1. Définition et fonctionnement :

L'inspection générale du travail est une institution placée sous la tutelle du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale.

Elle est chargée, selon le **décret exécutif n° 05-05 du 6 janvier 2005 portant organisation et fonctionnement de l'inspection générale du travail**, de concevoir et de mettre en œuvre les mesures et les moyens nécessaires à la réalisation des missions dévolues à l'inspection du Travail par la législation et la réglementation².

¹ Leila Borsali Hamdan, Op.Cit. pp360-361.

² Ministère du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale. In : <http://www.mtess.gov.dz/fr/inspection-generale-du-travail-igt/>, [consulté le 18/05/2019, 16:10].

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

2.2. Les missions et compétences de l'inspection du travail :

D'après la loi législative : « l'inspection du travail » est chargée¹ :

- D'assister les travailleurs et les employeurs dans l'élaboration des conventions et accords collectifs de travail.
- D'assurer le contrôle de l'application des dispositions législatives et réglementaires relatives aux relations individuelles et collectives de travail, aux conditions de travail, d'hygiène et de sécurité des travailleurs.
- De fournir des informations et des conseils aux travailleurs et aux employeurs sur leurs droits et obligations et sur les moyens les plus appropriés d'appliquer les dispositions légales ; réglementaires et conventionnelles.
- De procéder à la conciliation, au titre de la prévention et du règlement des différents collectifs de travail.
- De porter à la connaissance des travailleurs et des employeurs la législation et la réglementation du travail.
- D'informer les collectivités locales sur les conditions de travail dans les entreprises relevant de sa compétence territoriale.
- D'informer l'administration centrale du travail de l'état d'application de la législation et de la réglementation du travail et de proposer les mesures d'adaptations et d'aménagement nécessaires.

L'inspection du travail dresse, au terme de la procédure de conciliation au titre de la prévention et du règlement des différends collectifs de travail, un procès verbal de conciliation consignait les accords intervenus et éventuellement, les questions sur lesquelles persiste le différend collectif de travail².

Dans les institutions et administrations publiques, l'inspecteur du travail informe l'autorité hiérarchique concernée des manquements constatés dans l'application de la législation et de la réglementation du travail en vigueur et formule, à ce titre, toutes observations et recommandations qui sont consignées dans un registre tenu à cet effet.

¹ Loi n° 90-03, du 6 février 1990, relative à l'inspection du travail modifiée et complétée par l'ordonnance n° 96-11 du 10 juin 1996, art. 2. p267.

² Ibid. art. 13. p270.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

2.3. Obligations et protections des inspecteurs de travail en Algérie :

La législation algérienne a mis en évidence également sur ce qui suit, certaines obligations vis-à-vis des inspecteurs de travail lors de l'accomplissement de leurs missions ainsi qu'un privilège de protection en cas de menaces¹.

« Outre les obligations découlant de la législation et de la réglementation qui leur est applicable, la qualité d'inspecteur du travail est incompatible avec la possession des biens et d'intérêts dans toute entreprise ou établissement ».

Les inspecteurs du travail doivent traiter, de façon strictement confidentielle toutes les requêtes et informations qui leur sont communiquées et préserver l'anonymat des plaignants.

Les inspecteurs du travail sont tenus, sous peine de sanctions édictées par la législation et la réglementation en vigueur, au secret professionnel, même après avoir quitté le service, sur tout procédé de fabrication ou toute autre information liée à la gestion et à l'administration des entreprises soumises à leur contrôle dont ils peuvent avoir connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

L'inspecteur du travail est, dans l'exercice ou en relation avec l'exercice de ses fonctions, protégé par son administration contre les menaces, outrages, injures, diffamation ou attaque de quelque nature que ce soit. Elle assure la réparation du préjudice éventuel qui en résulte.

L'administration est, dans ces conditions, subrogée aux droits de l'inspecteur du travail pour obtenir des auteurs des menaces ou des attaques, la restitution des sommes versées au titre de la réparation du dit préjudice.

Lorsque l'inspecteur du travail est poursuivi par un tiers pour faute imputable au service, l'administration doit le couvrir des condamnations civiles portées contre lui, quand il ne s'agit pas d'une faute personnelle détachable de l'exercice de ses fonctions».

¹ Ibid. arts, 17, 18, 19, 21 et 22. p271.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

2.4. Pouvoir de l'inspecteur du travail :

Le pouvoir de l'inspecteur du travail est centré sur les trois axes qui suivent, à savoir¹:

2.4.1. Le pouvoir d'investigation :

Il s'étend sur le droit d'entrée et de visite dans les établissements concernés ainsi que le droit d'enquête et d'audition dans les entreprises. L'inspecteur du travail a le droit aussi de communication et de présentation immédiate des documents de certaines décisions du chef d'entreprise.

2.4.2. Le pouvoir d'appréciation :

L'inspecteur du travail peut intervenir dans le fonctionnement social de l'entreprise. Puisque la loi lui confie le droit d'arrêter toute activité estimée dangereuse.

2.4.3. Le pouvoir de sanction :

Ce pouvoir concerne les procès-verbaux faisant la loi jusqu'à preuve du contraire l'inspecteur peut aussi ne pas dresser de procès-verbaux s'il apprécie l'application.

2.5. Moyens d'action et de sanction :

Selon la loi, l'inspecteur du travail est considéré comme étant un agent assermenté à accomplir les actes suivants²:

2.5.1. Les observations écrites :

L'inspecteur du travail est tenu de noter les failles ou bien la violation de la législation du travail qu'il fait d'abord porter à la connaissance des contrevenants sur l'application de la loi, si toutefois ses conseils sont négligés, il passe à l'étape de la mise en demeure.

2.5.2. La mise en demeure :

La mise en demeure doit aboutir immédiatement à l'exécution de l'obligation mise à la charge de l'employeur ou à l'établissement de ce dernier.

¹ Tayeb Belloula, Droit du travail, Edition Dahleb, Alger, 1994. p586.

² Ibid. p587.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

S'il s'agit des mesures d'hygiène, l'employeur devra au terme de la mise en demeure, prendre dans les délais fixés toutes les dispositions relatives à l'application des prescriptions légales concernant la santé des travailleurs, s'il s'agit d'un salaire inférieur au SNMG, l'employeur devrait, s'il veut éviter les sanctions pénales, rétablir le salaire concernant dans ces droits.

2.5.3. Les poursuites pénales :

Elles ne sont pas toujours efficaces dans la mesure où elles constituent uniquement une amende. Il faut évidemment que le texte violé soit assorti à la sanction pénale sinon l'inspecteur fait directement recours à la justice.

2.5.4. Prérogative particulière en cas de violation flagrante de la loi :

Sont les procès-verbaux d'infraction, de conciliation ou de non-conciliation, la législation abrogée permet à l'inspecteur du travail d'établir un procès-verbal d'injonction. Cette méthode se relève souvent inefficace car une fois que la justice saisie l'affaire, le procès se déroule sur d'autres fondements hors du cadre de l'inspection du travail.

3. Le bureau de conciliation :

3.1. La présentation générale des bureaux de conciliation :

Le bureau de conciliation est un organe paritaire composé pour des raisons évidentes d'équité de deux représentants des salariés et de deux représentants des employeurs quant à sa présidence elle est assurée alternativement par période de six (6) mois par un membre parmi les représentants des travailleurs puis par un membre famille des représentants des employeurs¹.

¹ Rachid Zouaimia, Christel Morel-Journal et autres, Mini Encyclopédie de droit Algérien, Edition BERTI, Alger, 2009, p427.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

3.2. Les assesseurs et les membres du bureau de conciliation :

La législation algérienne a définie les assesseurs du BC ainsi que leurs élection comme suit¹ :

Les assesseurs et les membres du bureau de conciliation sont respectivement élus par les représentants des employeurs et des travailleurs des entreprises situés dans le ressort de la juridiction concernées pour une durée de trois (3) ans et sont nommés par ordonnance du président de la Cour compétente (**Arts. 9, 10, 11 de la loi n° 90-04 susvisée**).

Les candidats doivent réunir certaines conditions d'âge et de carrière notamment et ne pas être condamnés pour certaines infractions.

Les assesseurs et les membres du bureau de conciliation sont soumis dans l'exercice de leurs fonctions à une réglementation stricte. Ils doivent exercer strictement leurs missions et sont tenus par le secret professionnel. Le manquement à leurs obligations et notamment l'absence non justifiée à trois séances de conciliation consécutives peut entraîner la déchéance.

3.3. La compétences des bureaux de conciliation :

On distingue des compétences des bureaux de conciliation :

3.3.1. La compétence matérielle :

Les bureaux de conciliation sont compétents pour connaître de tous les litiges individuels nés entre employeur et salarié à l'occasion du contrat de travail et qui ont trait à sa Formation son exécution ou sa dissolution, et qui ne sont pas résolus dans le cadre de procédures de règlement des différends au sein de l'organisme employeur.

Toutefois, sont exclus du champ de compétence des bureaux de conciliation, les différends individuels auxquels sont parties les fonctionnaires et agent régis par le statut applicable aux administrations publiques.

¹ Ibid. pp427 - 428.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

3.3.2. Compétence territoriale :

La compétence territoriale des bureaux de conciliation est celle des inspections du travail. Il existe ainsi au niveau de chaque circonscription de compétences un bureau d'inspection du travail, un bureau de conciliation.

En cas de pluralité de bureau de conciliation au niveau d'une même Circonscription, le ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale ainsi que le ministre de la Justice fixent conjointement par arrêté, la délimitation de la compétence territoriale de chacun d'eux¹.

4. Le médiateur :

Le médiateur, que ce soit un magistrat, un avocat ou bien un inspecteur de travail est, selon la loi, une personne qualifiée dans ce genre de traitement, connue pour sa probité et son impartialité. Les propositions de règlement du conflit seront à la hauteur de sa qualification. L'obstacle doit être bien réel et la négociation en panne, ce qui crée un mur entre les deux parties dans la recherche du traitement du conflit. Le médiateur doit tenir compte à la fois des revendications des travailleurs salariés, et de la situation économique de l'entreprise.

Après avoir reçu toutes les informations utiles pour la compréhension du conflit, il peut également réclamer les renseignements qui l'aideront à proposer une sortie de crise.

Le médiateur a pour mission principale de faire des propositions qui agréent les deux parties pour la résolution du conflit. Il est tenu au secret professionnel et ne doit divulguer aucune information relative à cette question. Son rapport n'est rendu public que si l'une des parties au conflit le demande. Il ne s'impose pas aux parties, ni à toute personne l'ayant désigné. Le médiateur peut engager sa responsabilité en cas de violation de secret professionnel².

¹ Ibid. pp428 - 429.

² BORSALI HAMDAN Leila, Op.Cit. p290.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

Section (2) : La définition des conflits de travail selon la réglementation algérienne

1. Le différend et le conflit :

La législation algérienne du travail reste également attachée à la distinction entre différend et conflit de travail¹.

Qu'il s'agisse de la dimension individuelle ou de la dimension collective, le législateur consacre le terme différend pour désigner un désaccord encore susceptible de trouver une solution par le recours à des instances et des procédures internes à l'entreprise.

Ce n'est que dans l'hypothèse où le désaccord n'a pas pu être réglé au sein même de l'entreprise qu'il pourrait, alors, être soumis pour règlement à une tiers et prend la qualification juridique de conflit.

2. Le conflit de droit et le conflit d'intérêt :

La Justice du travail renvoie, en outre, également à la distinction entre conflits de droit et conflit d'intérêt².

Le conflit est de droit lorsque l'une ou l'autre des parties peut asseoir ses prétentions sur des normes juridiques dont elle demande l'application, et le cas échéant d'interprétation.

Ces normes peuvent être soit de source étatique (lois et règlements), soit de source professionnelle (contrat individuel de travail, convention ou accord collectif de travail et règlement intérieur de l'entreprise).

Par contre, le conflit est dit d'intérêt lorsqu'il ne porte pas sur un point de droit qui permettrait de soulever des normes juridiques préétablis.

Dans cette hypothèse, le conflit tendrait, plutôt, à faire connaître et consacrer juridiquement de nouveaux droits.

¹ Mohammed Nasr-Eddine Koriche, « Justice et règlement des conflits du travail en Algérie », L'Année du Maghreb, III | 2007. p40.

² Ibid. pp40-41.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

La distinction entre conflit de droit et conflits d'intérêts est utilisée dans de nombreux droits pour orienter le mode de règlement des conflits de travail. Mais dans le cas du droit algérien elle n'est pas formellement consacrée.

Que l'on se réfère à la loi relative au règlement des conflits individuels de travail ou à celle du règlement des conflits collectifs, il ne peut être affirmé qu'en droit les procédures de conciliation, de médiation ou d'arbitrage ne peuvent couvrir que les conflits d'intérêt, à l'exclusion des conflits de droit.

À l'inverse, il ne peut non plus être affirmé que seuls les conflits de droit peuvent être soumis au juge, à l'exclusion des conflits d'intérêt. Néanmoins, la pratique est conforme à la conception largement répandue du système juridique qui limite la compétence du juge à l'application du droit préétabli.

3. Le conflit et le litige :

Le conflit, ainsi entendu, est une notion qui doit être distinguée de celle de litige. Qu'il soit individuel ou collectif, le conflit peut porter ou non sur un point de droit, non encore présenté au juge.

À ce stade, son règlement peut relever d'instances non juridictionnelles de conciliation, de médiation ou encore d'arbitrage. Il n'y a litige, à strictement parler, que lorsque le conflit est porté devant le juge¹.

4. Le conflit collectif et le conflit individuel :

La législation algérienne a distingué deux types de conflits au travail à savoir collectifs et individuels, ces derniers sont définis et régis par les **lois n° 90-02 et 90-04** respectivement.

¹Ibid. p40.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

4.1. Le conflit collectif :

Le conflit collectif est le désaccord opposant l'employeur à son ou à ses employés concernant les relations socioprofessionnelles et les conditions générales de travail portant seulement sur un ou plusieurs points d'intérêts.

Lorsque celui-ci n'est pas résolu lors des réunions organisées par l'employeur et les représentants syndicaux des travailleurs ou par les procédures conventionnelles de conciliation. (**Art.2 ,4 et 5 de la loi n° 90-02 du 6 février 1990 relative à la prévention et au règlement des conflits collectifs du travail**).

4.2. Le conflit individuel :

Constitue un conflit individuel du travail, tout différend opposant l'employé à son employeur concernant un ou plusieurs points de droit ou bien l'application de la relation de travail, si ce différend n'est pas résolu dans le cadre des procédures de règlement au sein des organismes employeurs (**Art. 2 de la loi n° 90-04 du 6 février 1990 relative au règlement des conflits individuels de travail**)¹.

Section (3) : La prévention et le règlement des conflits collectifs de travail.

1. La prévention des conflits collectifs :

Afin de prévenir les conflits collectifs de travail, l'employeur et les représentants des travailleurs (représentants syndicaux ou autres) doivent tenir des réunions périodiques au sein de l'organisme afin d'analyser les relations socioprofessionnelles et les conditions générales de travail.

Les conventions collectives prévoient les modalités, les conditions et la périodicité de ces réunions, ainsi que les procédures de conciliations en cas de désaccord sur une ou plusieurs questions traitées.

¹ Ibid. p40.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

A défaut de procédures conventionnelles ou en cas d'échec de conciliation, l'inspecteur de travail est saisi par les représentants des travailleurs ou l'employeur.

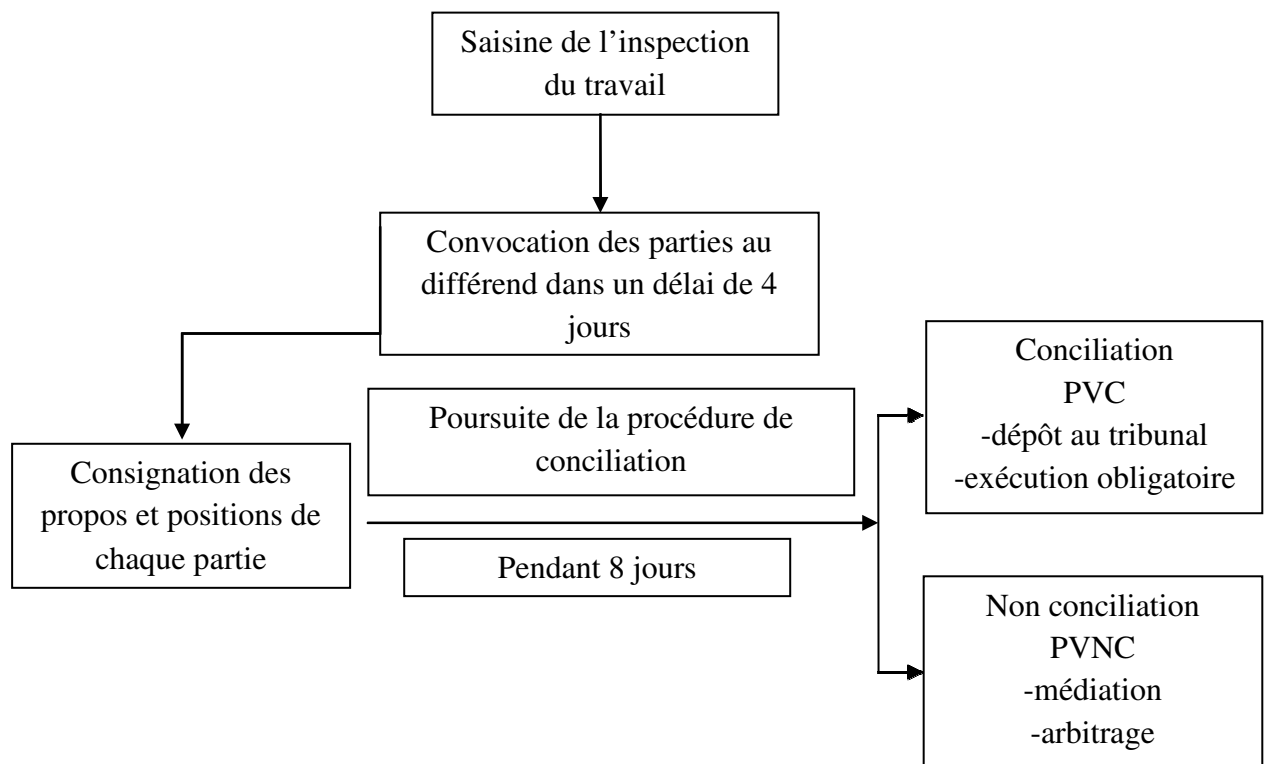
2. Les procédures du règlement des conflits collectifs :

Le législateur prévoit trois modes de règlement des conflits, à savoir :

La conciliation, la médiation et l'arbitrage.¹

2.1. La conciliation :

Figure N°3 : L'étape de la conciliation au sein de l'inspection du travail.



Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles de l'IWTB.

L'inspecteur du travail régulièrement saisi convoque dans un délai de quatre jours les parties au différend à une première audience de conciliation afin de consigner la position de chaque partie sur chaque question objet du conflit.

¹ Rachid Zouaimia, Christel Morel-Journal et autres, Op.Cit. pp431-433.

Chapitre II

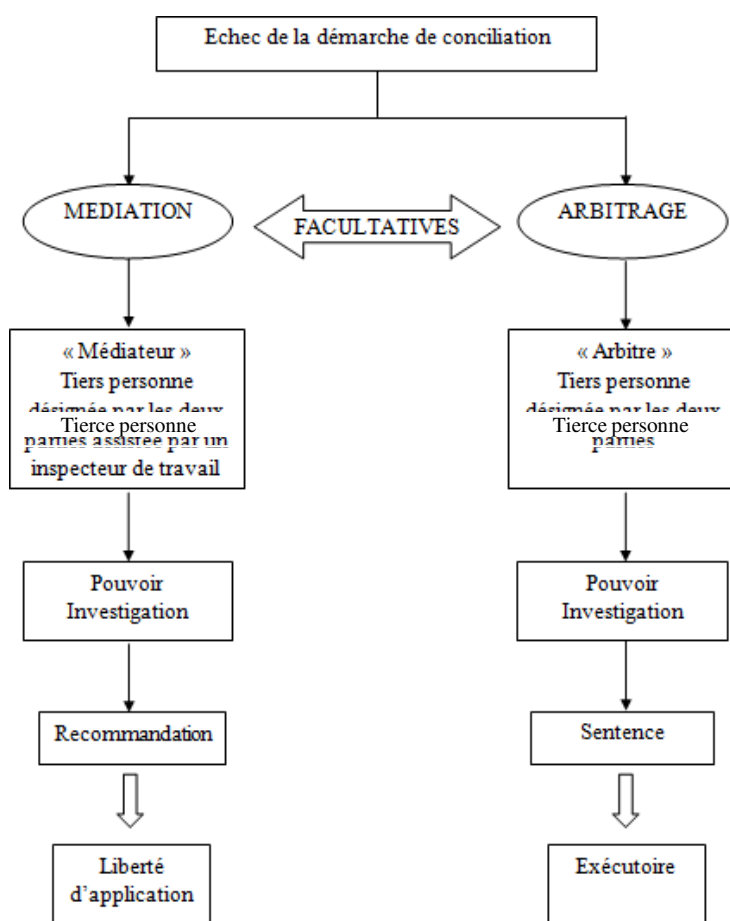
Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

La procédure de conciliation se poursuit pendant huit (8) jours, à l'issue desquels l'inspecteur du travail dresse un procès-verbal signé par les parties consignant les questions qui ont fait l'objet d'un accord et les questions sur lesquelles le différend persiste. L'accord signé est déposé au greffe du tribunal et devient dès lors exécutoire.

En cas d'échec de conciliation, l'inspecteur du travail établit un procès-verbal de non-conciliation. Les parties peuvent alors recourir à la médiation ou à l'arbitrage selon les conditions fixées par la loi.

2.2. La médiation et l'arbitrage :

Figure N°4 : Les deux étapes de la médiation et de l'arbitrage.



Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles de l'IWTB.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

2.1.1. La médiation :

Cette procédure consiste à faire appel à une tierce personne appelée « Médiateur » désignée d'un commun accord des parties, assistée par l'inspecteur du travail, afin de trouver un règlement amiable au conflit.

Le médiateur dispose de pouvoirs d'investigation lui permettant de se faire communiquer toutes les informations nécessaires à une bonne compréhension de la situation et d'interroger les parties.

Il va ensuite faire des recommandations motivées portant résolution du conflit qu'il va adresser aux parties et à l'inspecteur du travail et que les parties restent libres d'appliquer ou non.

2.1.2. L'arbitrage :

Les parties sont non seulement libre de recourir ou non à l'arbitrage mais aussi de désigner l'arbitre lui-même. Toutefois, la particularité de ce mode de règlement des conflits réside dans le fait que la sentence arbitrale va s'imposer aux parties.

Ce qui fait que cette technique est rarement choisie, les employeurs ne voulant pas s'engager par avance à des mesures qu'ils n'auront pas choisies et qu'ils ne sont pas certains de pouvoir supporter, les salariés ne voulant pas prendre le risque de se soumettre à des solutions imposées.

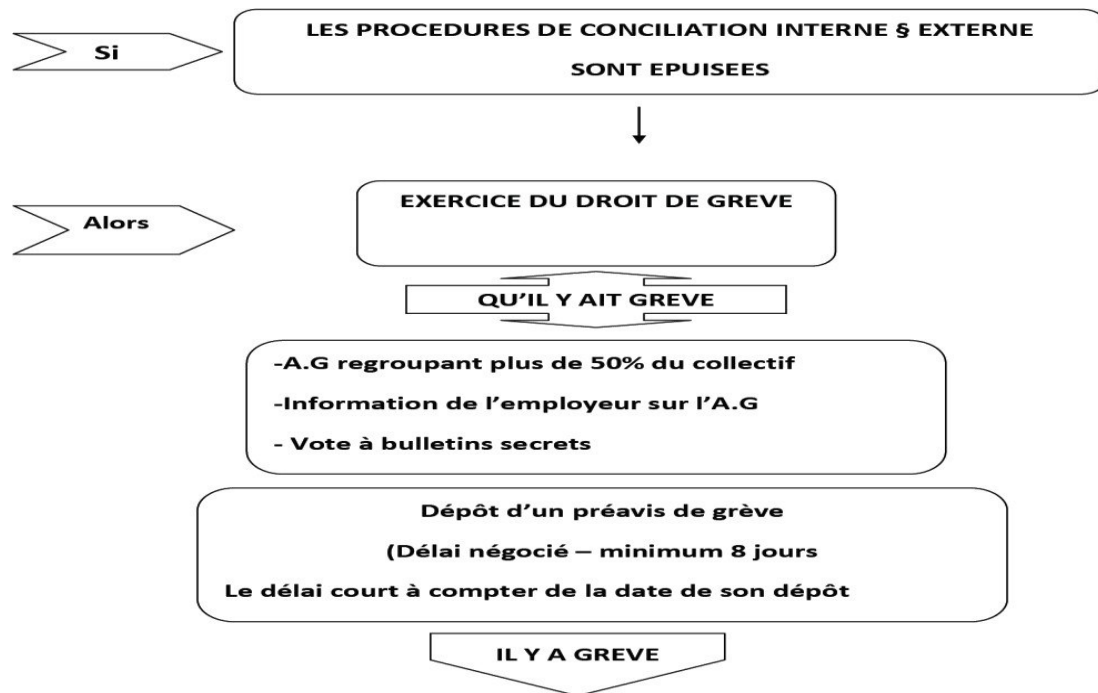
3. Le recours à la grève :

Le droit de grève est un droit constitutionnel qui correspond à une cessation générale de travail, collectif et dicté par des motifs professionnels, et exercée dans les conditions légales.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

Figure N°5 : Le recoure à la grève après l'échec des étapes de conciliation internes et externes.



Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles de l'IWTB.

3.1. La grève licite :

La grève doit intervenir après épuisement des procédures de conciliation et accessoirement de médiation, le collectif des travailleurs se réunit à l'initiative des représentants du personnel, l'employeur présent, afin de discuter des questions qui constituent encore un point de désaccord et d'informer l'employeur a une éventuelle interruption du travail.

L'arrêt du travail doit être collectif. Ainsi, la grève est votée à la majorité des travailleurs présents lors d'une assemblée générale des travailleurs constitués d'au moins la moitié de l'effectif par bulletin secrets.

Les revendications doivent être d'ordre professionnel, ce qui sera le cas de celles qui touche aux conditions de travail ou à la rémunération par exemple. À l'inverse, une grève dictée par des motifs politiques sera illicite.

Toutefois, les motifs professionnels et politiques étant parfois difficiles à distinguer, il suffira que les motifs professionnels aient été déterminants du mouvement.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

La grève ne prend effet car l'expiration d'un délai de préavis de grève de huit (8) jours au moins, fixée par voie conventionnelle est notifiée à l'employeur et à l'inspecteur du travail.

La grève ne doit pas être accompagnée de comportements illicites, qui sont alors considérés comme des abus du droit de grève, c'est le cas, notamment, de l'occupation des locaux avec destruction du matériel et de l'entrave à la liberté du travail. L'exercice du droit de grève ne saurait, en effet, justifier des agissements réprimés par la loi.

3.2. Les effets de la grève :

La grève entraîne ces 3 effets principaux:

- Elle suspend les effets du contrat de travail des salariés grévistes

Ainsi, si le salarié ne fournit plus le travail convenu, l'employeur n'est pas tenu de verser le salaire.

Mais, le droit de grève étant particulièrement protégé, le contrat de travail n'est pas rompu et le salarié ne peut faire l'objet d'une sanction par l'employeur, sauf en cas de faute grave.

- L'employeur à l'interdiction de remplacer les salariés grévistes

Il ne peut donc, notamment, recourir au personnel intérimaire ou à des salariés recrutés sous contrat à durée déterminée en vue de remplacer les travailleurs grévistes sous peine d'être sanctionné pour atteinte au droit de grève.

- Elle peut entraîner la rupture du contrat de travail en cas de faute grave.

L'endroit proche compréhensible que la grève ne rentre pas le contrat de travail sauf faute grave du salarié. En effet, la faute lourde peut trouver sa source dans toute violation des dispositions légales régissant le droit de grève et notamment en cas de non-respect des obligations découlant du service minimum. Dans tous les cas, la faute lourde ne rompt pas automatiquement le contrat de travail et l'employeur devra procéder à un licenciement à caractère disciplinaire en respectant la procédure légale et les mesures disciplinaire prévu dans le règlement intérieur. En revanche, le salarié n'aura pas droit aux indemnités de préavis, licenciement et congés payés.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

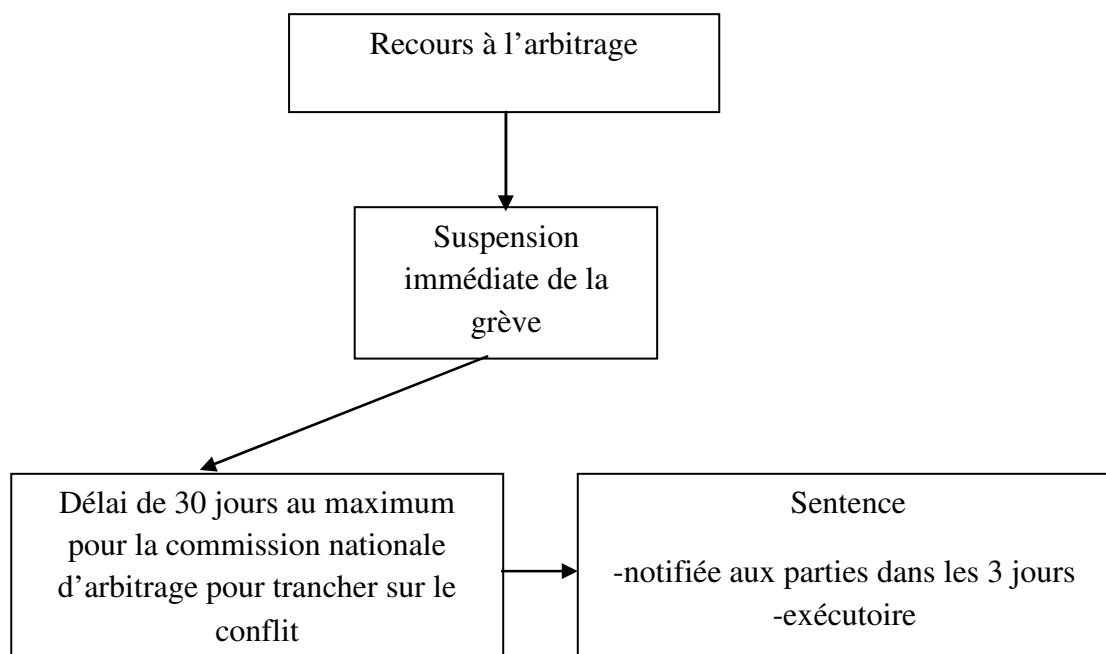
3.3. Le service minimum :

Il s'agit de la poursuite de l'activité indispensable que les travailleurs doivent assurer lorsque la grève concerne des activités dans l'interruption complète pour atteinte à la continuité des services publics essentielles, à des activités économiques vitales, à l'approvisionnement de la population ou à la sauvegarde des installations et des biens.

Cette poursuite s'effectue sous forme d'un service minimum obligatoire est désigné par négociations ou accords collectifs.

3.4. La fin du conflit :

Figure N°6 : La fin du conflit.



Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles de l'IWTB.

Le recours à l'arbitrage suspend immédiatement l'exercice de la grève (**art25**). La Commission nationale d'arbitrage dispose d'un délai de trente (30) jours au plus, pour statuer sur le conflit collectif de travail.

La sentence arbitrale résout le conflit et s'impose aux partenaires sociaux qui cessent immédiatement le mouvement de grève. Elle n'est pas susceptible de recours d'appel ou de cassation.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

La sentence devient exécutoire par ordonnance du premier président de la Cour suprême. Elle est notifiée aux parties dans les trois (3) jours, par le Président de la Commission nationale d'arbitrage¹.

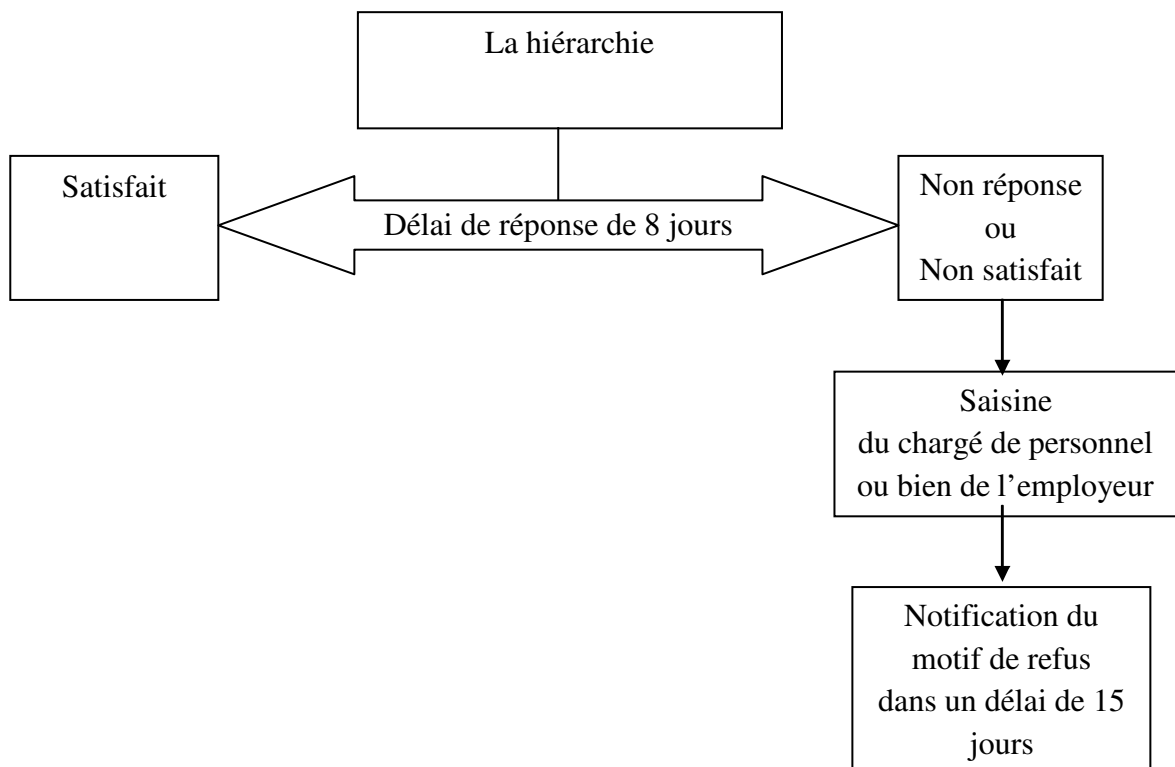
Section (4) : Le règlement des conflits individuels de travail

Le règlement du conflit individuel se fait en 4 phases principales² :

Le règlement interne, la saisine de l'inspection de travail, la conciliation, puis le règlement judiciaire.

1. Le règlement interne :

Figure N°7 : La procédure interne de règlement.



Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles de l'IWTB.

¹ ZOUAIMIA Rachid, MOREL-JOURNAL Christel et autres, Op.Cit, pp433-437.

² TOUATI Khaled, legavox, 21 avril 2018. In : <https://www.legavox.fr/blog/khaled-touati/reglement-conflits-individuels-travail-8268.htm> [consulté le 20 mai 2019, 15:33].

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

L'article 04 de la loi n° 90-04 prévoit que le travailleur soumet le différend à son supérieur hiérarchique direct qui est tenu de lui répondre dans les huit (08) jours suivant la date de saisine.

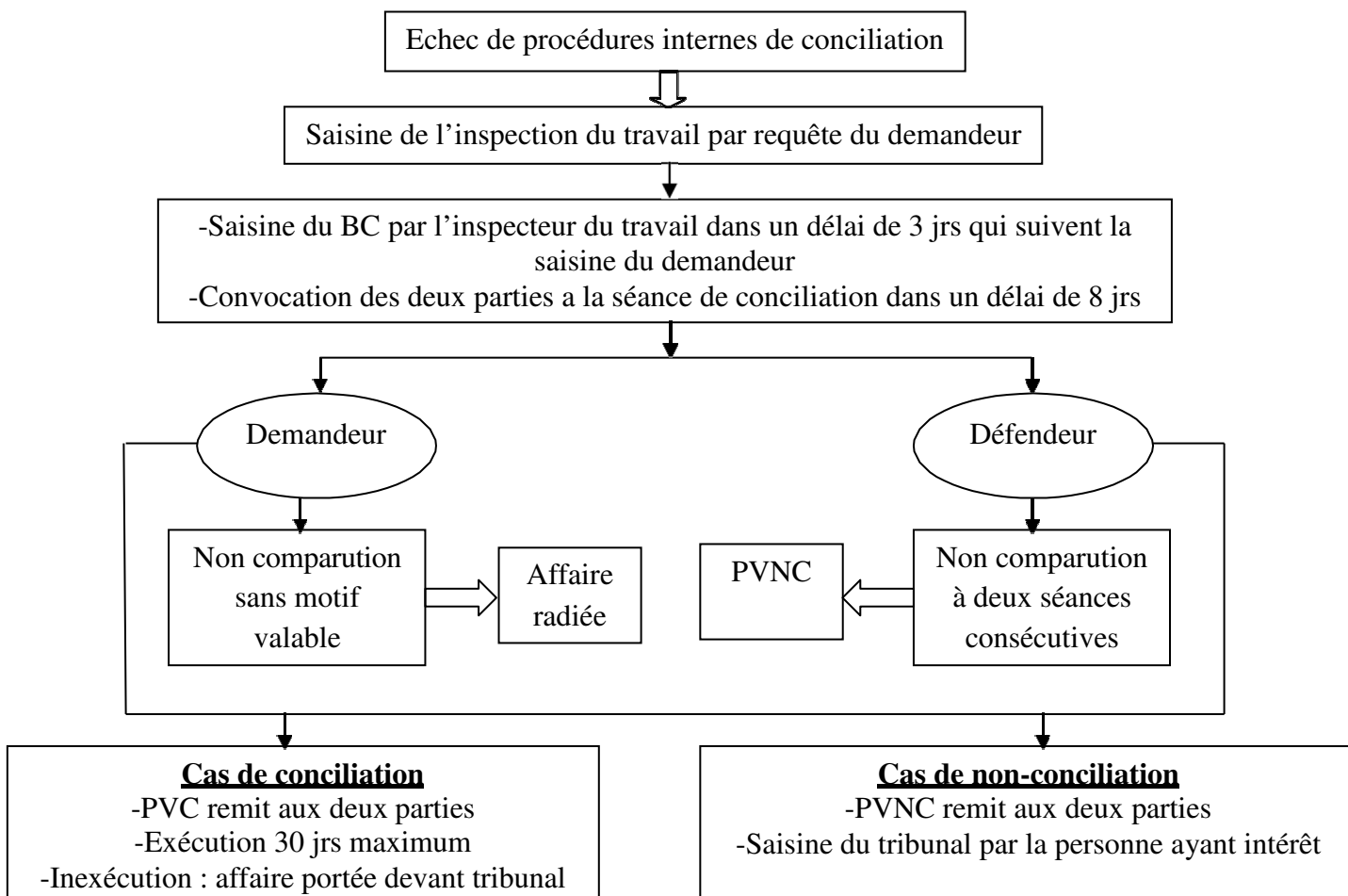
En cas de non réponse ou si la réponse ne satisfait pas le travailleur, celui-ci saisit l'instance chargée de la gestion du personnel ou l'employeur selon le cas.

L'organe de direction ou l'employeur est tenu de notifier, par écrit, les motifs de refus partiel ou total de la question au plus tard dans les quinze (15) jours de la date de saisine.

Cette disposition tend au règlement interne, entre le travailleur et son employeur, dans le cadre d'une entente amiable, la hiérarchie, en tout état de cause, est censée d'étudier la réclamation avancée par le travailleur et de lui répondre dans les délais prescrits.

2. La saisine de l'inspection du travail :

Figure N°8 : La saisine de l'inspection du travail.



Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles de l'IWTB.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

L'échec d'un règlement interne entre le travailleur et l'employeur, dans le partiel ou le total du différend, entraîne, par la volonté du travailleur, la saisine de l'inspection du travail, ce dernier reçoit la requête du travailleur par mesure transitoire, puisque le différend exposé éventuellement devant le bureau de conciliation territorialement compétent (**article 26 de la loi n° 90-04**).

L'inspecteur de travail est saisi par une requête écrite formulée par le demandeur, ou par sa comparution, dans ce dernier cas, l'inspecteur du travail dresse un procès verbal de la déclaration du demandeur.

3. La conciliation :

3.1. La procédure de conciliation :

L'inspecteur du travail est tenu de saisir le bureau de conciliation, dans un délai de trois (03) jours qui suivent la saisine du demandeur, et fait convoquer les parties (demandeur et défendeur) à la séance de conciliation, et ce, dans un délai de huit (08) jours, ce délai est attribué pour permettre à chacune des deux parties de préparer leurs pièces et documents, dont il fait état à l'appui de leurs prétentions et leurs défenses.

3.1.1. La comparution des parties :

Les parties sont tenues de comparaître personnellement au jour fixé par la convocation ou de se faire remplacer par un représentant légal, sauf motif légitime.

3.1.1.1. De la comparution du demandeur :

Le demandeur, à défaut, une personne ayant qualité pour lui, est astreint de comparaître devant le bureau de conciliation, puisqu'il est l'auteur du conflit, s'il ne comparait pas à la séance le jour fixé par la convocation, sans présenter un motif légal de son absence, le bureau de conciliation peut prononcer la radiation de l'affaire (**article 28 de la loi n° 90-04**).

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

3.1.1.2. De la comparution du défendeur :

Le défendeur, à défaut, une personne ayant qualité pour lui, doit comparait le jour fixé par la convocation, s'il ne comparait pas, une deuxième convocation lui est adressée à une réunion de conciliation dans un délai de huit (08) jours de cette convocation.

L'absence du défendeur à deux (02) séances consécutives, entraîne l'établissement d'un procès verbal de non conciliation pour défaut de comparution. Un exemplaire du dit procès verbal, valable éventuellement pour intenter une action judiciaire, est remis au demandeur.

En cas de comparution des parties ou de leur représentant, la séance se tient normalement et aboutit à la rédaction d'un procès-verbal de conciliation ou de non-conciliation, selon le cas.

3.2. Le cas de conciliation :

Durant la séance de conciliation, et dans le cas où les deux parties antagonistes s'accordent sur toute ou partie du différend, le bureau de conciliation dresse un procès verbal de conciliation et sera remis aux deux parties.

3.2.1. La mise en exécution du procès de conciliation :

Généralement, l'accord de conciliation est mis en exécution selon les conditions et délais que les parties auraient fixés, à défaut il est exécuté au plus tard dans les trente (30) jours de sa date (**article 33 de la loi n° 90-04**).

3.2.2. L'inexécution de l'accord de conciliation :

L'inexécution de l'accord de conciliation par l'une des parties (généralement l'employeur) entraîne la judiciarisation du conflit, le demandeur saisit le président de la section sociale du tribunal compétent en vertu d'une procédure unilatérale en vue d'exécuter l'accord.

Le président de la section sociale ordonne à sa première audience, le défendeur régulièrement convoqué, l'exécution immédiate du procès-verbal de conciliation, sous astreinte journalière comminatoire, qui ne peut être inférieure à 25% du salaire mensuel minimum garanti.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

Toutefois, cette astreinte ne prend effet qu'à l'expiration d'un délai de grâce qui ne peut excéder quinze (15) jours. L'ordonnance rendue par le président est exécutoire de plein droit.

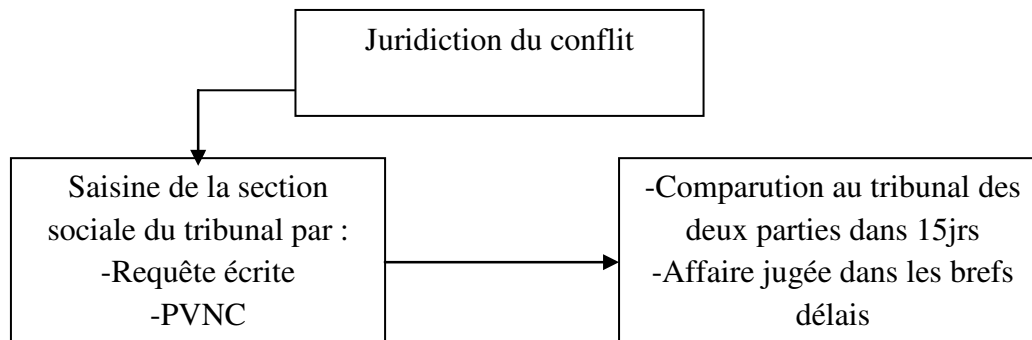
3.3. Cas de non conciliation :

En cas de désaccord entre les deux parties, le bureau dresse un procès verbal de non-conciliation qui sera remis aux deux parties. La partie ayant intérêt saisit la section sociale du tribunal compétent.

A noter : le procès verbal dressé par le bureau de conciliation fait preuve de l'accord entre les parties jusqu'à inscription en faux (**article 32 de la loi n° 90-04**).

4. Le règlement judiciaire des conflits :

Figure N°9 : L'étape du règlement judiciaire des conflits.



Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles de l'IWTB.

L'action en justice constitue le dernier recours des parties. Elle n'intervient qu'en cas de non-conciliation. La partie ayant intérêts doit adresser une requête écrite accompagnée d'une copie du procès-verbal de non-conciliation à la section sociale du tribunal territorialement compétent. Le greffier dresse un procès contenant la déclaration du demandeur ou de son mandataire.

L'affaire est inscrite sur un registre ad hoc, les parties sont ensuite citées à comparaître devant le tribunal qui siège dans les quinze (15) jours suivants le dépôt de la requête. L'affaire est Jugée dans les plus brefs délais.

Chapitre II

Le règlement des conflits de travail selon la législation algérienne

Conclusion

Dans le cadre réglementaire algérien, la résolution des conflits se fait à partir de l'application de la loi, et du code de travail.

Selon la manière dont le conflit est réglé, ses effets négatifs peuvent être minimisés et des effets positifs peuvent en résulter, car c'est dans ce contexte que les délégués syndicaux ainsi que les représentants des travailleurs jouent un rôle primordial.

Ce deuxième chapitre nous a donc permis de définir les différents organes acteurs dans la prévention et la résolution des conflits au travail, de distinguer entre les différentes notions de conflit, ainsi que de connaître les différentes étapes de résolution des conflits selon la législation algérienne.

Chapitre III

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

Introduction

Au cours de ce dernier chapitre, nous allons tenter de répondre à notre problématique en analysant les données obtenues suite d'une part par l'entretien mené avec l'inspecteur central de travail, et d'autre part par l'observation.

Dans la première section nous allons présenter l'inspection wilaya de travail de Bejaïa qui a fait l'objet de notre étude. Dans la seconde et la dernière section nous allons revenir sur notre méthodologie de recherche et sur le choix méthodologique. Enfin, nous allons finaliser par l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus.

Section 01 : Présentation du terrain d'étude

Dans l'objectif de mieux connaître l'organisme qui fait objet de notre enquête, nous allons dans la présente section aborder en premier lieu sa localisation, ses bureaux affiliés, son organigramme ainsi que son effectif.

1. Présentation de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa :

L'inspection wilaya de travail de Bejaïa est une direction qui dépend de l'inspection du travail de la wilaya de Constantine, son siège est situé à l'Edimco à quelques km de chef lieu de wilaya.

Cette direction a des BIT qui lui sont affiliés, notamment celui d'AKBOU, SIDI AICHE et KHERRATA. Donc des bureaux implantés principalement dans des les zones industrielles¹.

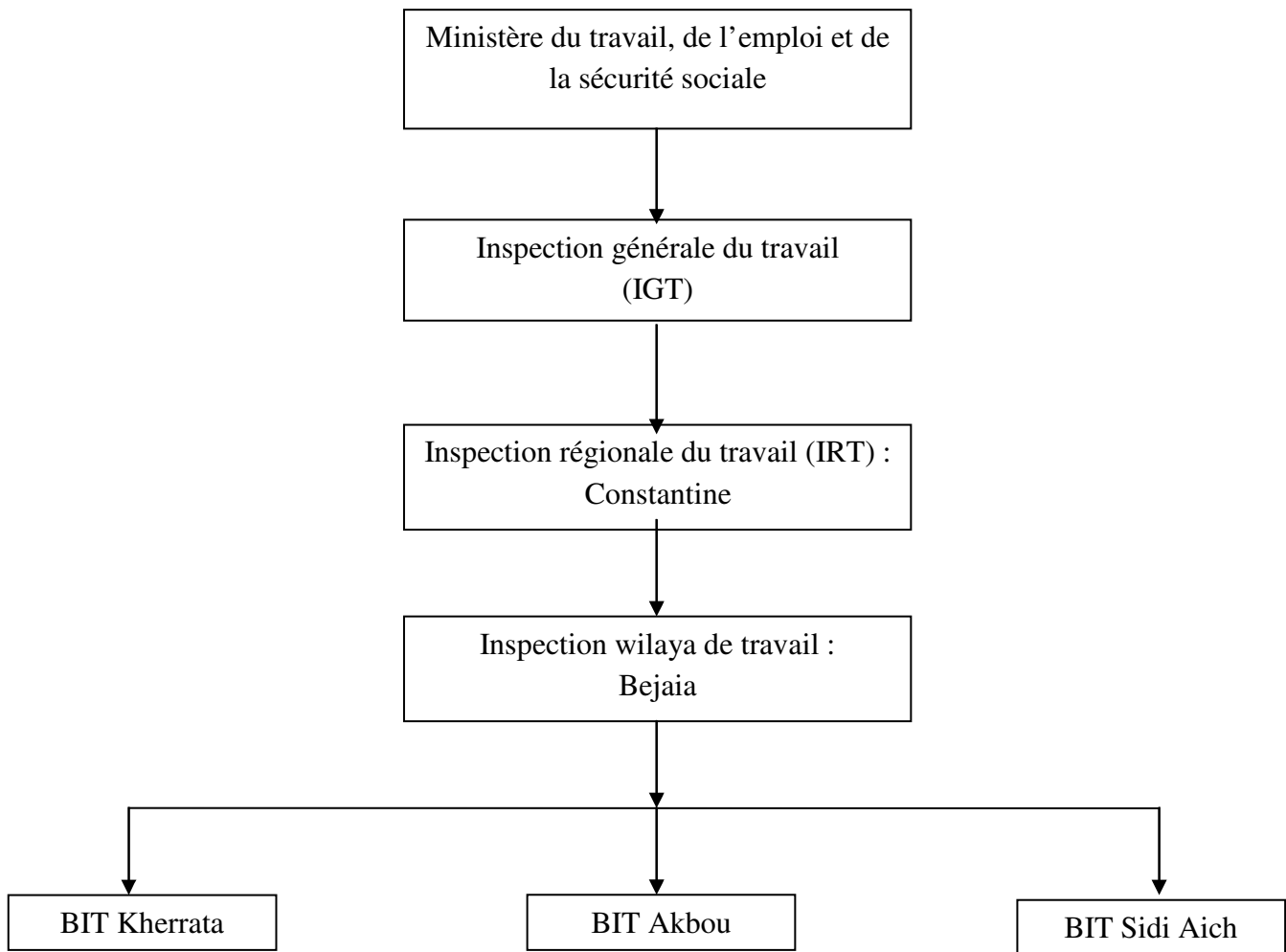
¹ Document interne à IWTB.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

2. L'organisation générale de l'inspection du travail en Algérie :

Figure N°10 : L'organisation générale de l'inspection du travail en Algérie



Source : Document interne à IWTB

Comme nous le constatons, cette organisation est constituée :

2.1. Ministère du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale :

Représente une branche ministérielle du gouvernement algérien chargée sur les questions de travail de l'emploi ainsi que de la sécurité sociale.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

2.2. Inspection générale du travail (IGT) :

C'est une institution placée sous la tutelle du ministère de travail, de l'emploi et de la sécurité sociale.

Elle est chargée selon le décret exécutif n°05-05 du 6 janvier 2005 portant organisation et fonctionnement de l'inspection générale du travail, de concevoir et de mettre en œuvre les mesures et les moyens nécessaires à la réalisation des missions dévolues à l'inspection du travail par législation et la réglementation.

2.3. Inspection régionale du travail (IRT) Constantine :

Elle est compétente sur plusieurs wilayas. Elle a pour mission d'animer, de coordonner, d'évaluer, de gérer et de contrôler l'activité des inspections du travail des wilayas relevant de sa compétence.

2.4. Inspection wilaya de travail (IWT) Bejaïa :

Elle est compétente sur le territoire d'une wilaya. Elle anime, contrôle et suit l'exercice par les inspecteurs du travail des activités résultant des missions et attributions dévolues à l'inspection du travail par la législation et la réglementation en vigueur.

2.5. Bureaux d'inspections de travail (BIT) Kherrata, Akbou, Sidi aïche :

Relèvent de la compétence territoriale de l'inspection du travail de wilaya et dont la compétence s'étend à des zones industrielles ou des bassins d'emplois importants. Ils sont chargés de l'animation, de la coordination et du suivi des activités des inspecteurs du travail placés sous l'autorité du chef de bureau¹.

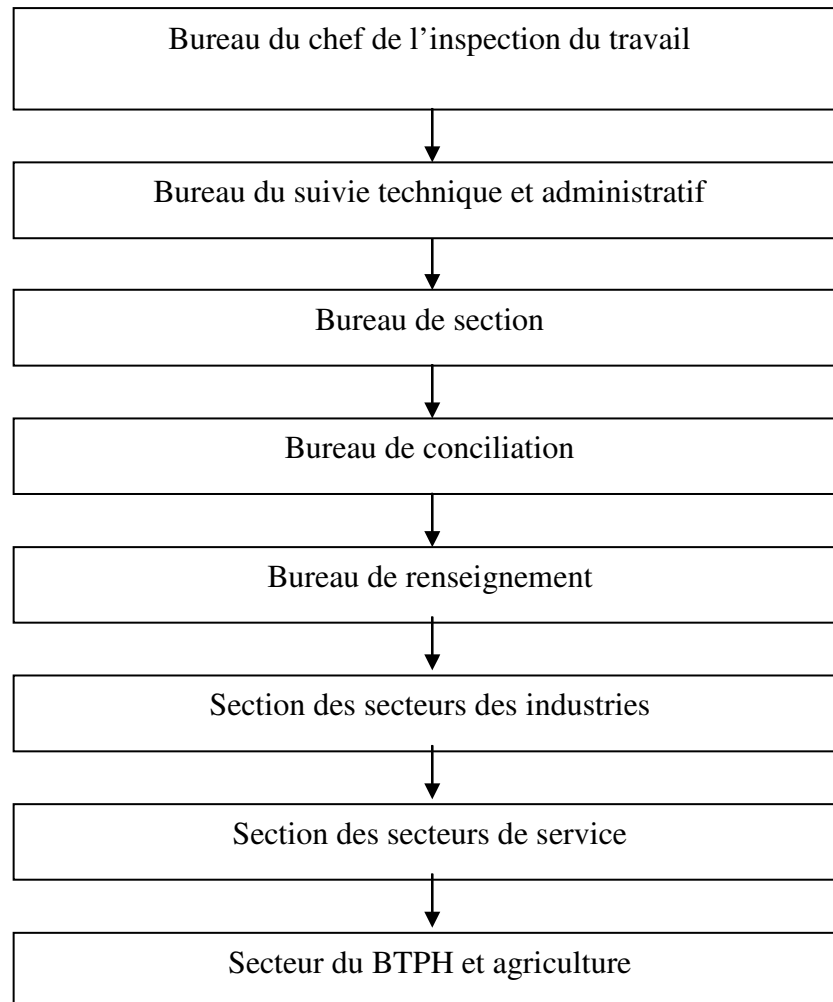
¹ Document interne à IWTB.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

3. Organigramme de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa :

Figure N° 11 : Organigramme de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa



Source : Document interne à ISWB.

L'organisation interne au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa, est constitué de (voir le schéma) ¹:

3.1. Bureau de chef de l'inspection de travail :

Dirigé par le directeur de l'inspection de travail de la wilaya de Bejaïa. Il supervise les activités de l'ensemble des services et veille sur les missions dédiées.

¹ Document interne à IWTB.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

3.2. Bureau du suivi technique et administratif :

Chargé essentiellement de veiller au respect des instruments, méthodes et procédures d'intervention des inspecteurs du travail, de mettre en œuvre les actions de formation, d'assurer la gestion du personnel et de suivre les carrières professionnelles. En plus d'évaluer les besoins de l'inspection du travail en moyens humains, matériels, techniques et financiers.

3.3. Bureau de section :

Auquel sont liées les différentes sections existantes dans la direction de l'inspection de wilaya et qui est chargé notamment de répartir les tâches aux sections selon le secteur d'activité.

3.4. Bureau de conciliation :

Reçoit par l'intermédiaire des inspecteurs les parties en conflit, chaque mardi, dans l'objectif de réconcilier.

3.5. Bureau de renseignement :

Placé à la disposition de toute personne qui voudrait se renseigner sur toute question en relation avec le domaine de l'inspection de travail.

3.6. Section des secteurs des industries :

Chargée de suivre l'état d'application de la législation dans les zones industrielles de la wilaya.

3.7. Section des secteurs de service :

Elle a pour rôle le suivi dans le domaine des services tel que : la santé et d'une manière générale l'administration¹.

3.8. Section du BTPH et agriculture :

Chargé d'inspecter sur le secteur du bâtiment, travaux publics et hydraulique et aussi du secteur d'agriculture.

¹Document interne à IWTB.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

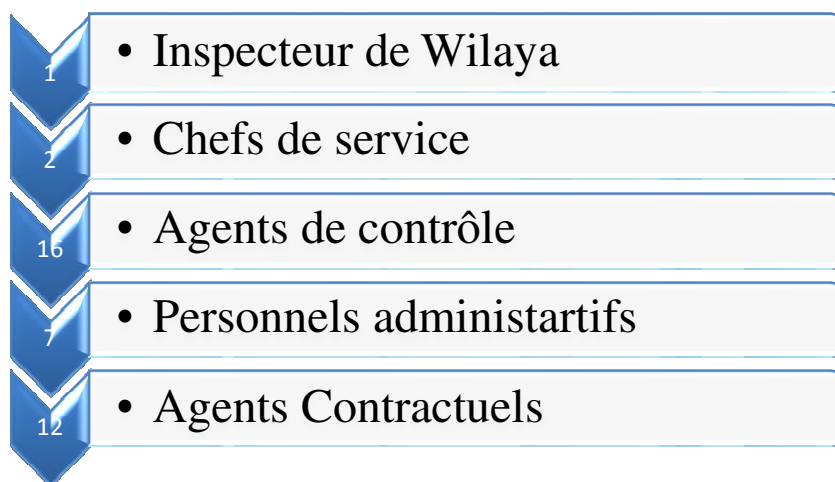
D'une manière générale le rôle de tous ces bureaux et sections est bien de faire appliquer la législation du travail quelque soit le secteur d'activité et de réaliser la stabilité de l'emploi souvent par des tentatives de réconciliation.

4. L'effectif de l'inspection de travail de Bejaïa :

L'inspection de travail de Bejaïa contient un effectif de 38 fonctionnaires repartis dans les fonctions suivantes¹ :

- A leur tête un inspecteur de wilaya ;
- A ses coté 02 chefs de services ;
- 16 agents de contrôle, constitues principalement par les inspecteurs ;
- 07 personnels administratifs chargés essentiellement de la saisie des rapports émanant des visites de contrôle des inspecteurs ;
- 12 agents contractuels.

Figure N°12 : L'effectif de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa jusqu'à l'année 2019



Source : Document interne à IWTB

¹Document interne à IWTB.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

Section 02 : analyse et interprétation des résultats d'étude

1. La méthodologie de recherche :

Après les différentes recherches théoriques sur les conflits de travail et les différentes procédures de résolution et de prévention de ces derniers, nous allons nous intéresser à présent à la démarche empirique.

Le but recherché est de trouver des éléments de réponse sur les procédures de règlement des conflits dans l'inspection de wilaya.

L'étude de notre sujet sur le règlement des conflits de travail a été effectuée grâce à la recherche documentaire et la recherche empirique.

Au niveau de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa, nous avons principalement utilisé deux techniques de recueils de données. L'une qualitative et l'autre quantitative c'est-à-dire « une approche mixte ».

Une démarche méthodologique est qualifiée de mixte lorsque le chercheur combine des données/méthodes quantitatives et qualitatives dans une même étude dans le but de mieux comprendre le problème de recherche.

Notre intention est de bénéficier des différents avantages des méthodes qualitatives (plus de détails, de profondeur) et quantitatives (nombre de répétition de l'échantillon,) réduisant ainsi les faiblesses de chacune par la complémentarité de l'autre.

L'étude qualitative est menée suite à un entretien avec l'inspecteur de wilaya de travail. Quant à l'étude quantitative, elle a fait intervenir plusieurs acteurs (inspecteur de wilaya, les inspecteurs principaux, et les agents de contrôle).

2. Etat de règlement des conflits au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa :

Dans cette partie nous allons présenter les réponses obtenues suite à l'entretien avec l'inspecteur central du travail qui est en poste depuis 4 ans. L'objectif est d'apprécier le rôle de cet organisme dans le règlement des conflits au travail.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

1) Comment définissez-vous votre métier d'inspecteur du travail ?

« C'est un métier où le sentiment de rendre justice prime sur toute chose, car la responsabilité m'interpelle tout le temps en tant qu'inspecteur de travail.

Je dirais plutôt que mon rôle est semblable à celui d'un policier mais dans le travail car l'inspecteur de travail est là pour veiller au respect de la législation dans les lieux de travail ».

On peut dire aussi que ma fonction est pareille à une justice sociale qui défend les travailleurs dans leurs droits et les entreprises dans leurs intérêts. Ceci dit, l'inspection de travail est attribuée la mission de veiller au respect de la réglementation et la législation au travail.

2) Quel est le conseil que vous donnez lorsque il y'a un différend ?

« Lorsque une des deux parties au différend nous interpelle, et avant d'entamer les procédures externes de règlement des conflits, nous conseillons à chaque fois les parties au différend de régler leurs problèmes et de soigner leur situation en interne de l'entreprise de façon pacifique, puisque l'externalisation du différend peut prendre de grandes ampleurs ».

3) Quels sont vos cadres d'intervention ?

« En réalité la précision importe peu car nous intervenons partout où il y a un travailleur ou un apprenti pour lui garantir son droit, ou encore dans tous les secteurs économiques, industriels, de commerce, l'agriculture, les entreprises des travaux bâtiments, ainsi que les institutions qu'elles soient publiques ou privées.

On peut dire également que c'est la compétence des inspecteurs qui détermine le plus le cadre de nos interventions car il y'a ceux qui savent plus résoudre des conflits au travail, ceux qui savent mieux faire respecter la législation, d'autres qui veillent à l'hygiène et à la sécurité du travail et il y'en a ceux qui sont plus compétents à mener des enquêtes sur le terrain lors des accidents du travail ».

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

Somme toute, nous intervenons sur tous les lieux ou il y'a une présence de travailleurs.

4) Comment définissez-vous le conflit de travail ?

« C'est un désaccord entre deux personnes ou plus, on l'appel un différend tant que il est a l'interne de l'entreprise, une fois le désaccord na pas était résolu en interne il serra soumis a des procédures externes, donc une fois sorti de l'entreprise il devient un conflit ».

5) D'après vous quelles sont les causes principales de ces conflits ?

« De ce qui est des réclamations que nous avons recensées de la part des employés, la cause principale des 97% de ces réclamations est bien évidemment la rémunération.

De par ailleurs, de ce qui est des employeurs, leurs principales réclamations sont souvent relatives au non respect du règlement interne de l'entreprise et à l'inaccomplissement des tâches prescrites dans le contrat du travail ».

6) Pour quelle raison la plupart des conflits que vous traitez font objet de l'initiative des employés et non pas de la part des employeurs ?

« C'est parce que l'employeur à le pouvoir de sanction puisqu'il détient en sa position le règlement interne de son entreprise qui lui permet de régler le différend en interne, contrairement à l'employé qui doit passer par notre organisme ».

7) Une fois le conflit est arrivé à l'inspection de travail, quelles seront les procédures à suivre afin de le résoudre ?

« La partie délaissée doit nous remettre une copie du recoure de ses réclamations dressé a l'autre partie avec un accusé de réception de ce dernier.

Ensuite une plainte va être établie tout on fixant une date de comparution devant le BC.

Les deux parties doivent comparaitre devant le BC qui est composé de deux représentants des travailleurs et de deux représentants des employeurs ainsi qu'un inspecteur de travail. Ces derniers vont essayer de trouver un compromis entre les deux parties.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

Dans le cas où les deux parties arrivent à se mettre en accord, le bureau dresse alors un PVC qui sera remis sur place. Dans le cas contraire, le bureau dresse un PVNC qui servira à la partie délaissée de recourir à la procédure judiciaire ».

8) Que pensez-vous de la façon selon laquelle les conflits sont traités par le BC ?

« Bien que la législation algérienne et à travers les lois prescrites à bien abordé les fonctions et rôles des membres du BC, le dévouement de ces derniers quant à lui reste à revoir, puisque de plus en plus la contribution à résoudre les conflits par ces membres est négligée et aucun effort n'est déployé à cet égard ».

Tableau N°01 : Nombre d'affaires traitées par le bureau de conciliation par mois au 31/12/2018.

Mois	Nombre de réunions de conciliation
01	87
02	125
03	193
04	133
05	160
06	130
07	149
08	Congé
09	155
10	109
11	145
12	114
Total	1500

Source : établie par nous-même en s'appuyant sur les données officielles De l'IWTB.

Dans le tableau ci-dessus sont rapportées les données fournies en réponse aux questions suivantes : **Combien de réunions de conciliation avez-vous recensé durant l'année 2018 ?**

Que pensez-vous de ce chiffre ? Pour quelle raison ce chiffre est-il élevé ?

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

D'après les données du tableau N°01, le nombre global des réunions de conciliation recensé durant l'année 2018 s'élève à 1500 réunions.

Nous constatons que ce chiffre est assez élevé, il représente en moyenne plus de 136 réunions par mois.

Parmi les raisons qui le justifient, nous faisons référence au manque du sens de communication ainsi qu'aux positions tenues par les deux parties en désaccord, qui aboutissent à l'échec des procédures de conciliation interne.

Tableau N°02 : Nombre de PVC et de PVNC dressés par le bureau de conciliation par mois au 31/12/2018.

Mois	PVC	%	PVNC	%
janvier	13	14.94	62	71.26
Février	14	11.2	90	72
Mars	14	7.25	154	79.79
Avril	14	10.53	91	68.42
Mai	37	23.12	99	61.87
Juin	21	16.15	86	66.15
Juillet	22	14.77	102	68.46
Aout	Congé	//	Congé	//
Septembre	07	4.52	87	56.13
Octobre	11	10.09	90	82.57
Novembre	13	8.96	120	82.76
Décembre	11	9.65	88	77.19
Total	177	11.8	1069	71.27

Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles De l'IWTB.

Afin d'enrichir nos informations, et avec l'aide de l'inspecteur central de travail et ses orientations. Nous avons établi le tableau ci-dessus relatif au nombre de PVC et de PVNC dressé par le bureau de conciliation durant l'année 2018, ainsi que les raisons qui ont aboutis à ces résultats.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

Ce présent tableau illustre la réponse à notre question, car sur les 1500 réunions de conciliation traitées par le BC seulement 177 d'entre elles soit 11.8% ont été conclus par un PVC. Alors que 1069 de ces réunions soit 71.27% ont aboutis à des PVNC.

Les positions tenues par les deux parties en conflit, ainsi que le manque d'implication des membres du BC sont les principales raisons de ces taux.

Tableau N°03 : Nombre d'affaire radiée par le bureau de conciliation par mois au 31/12/2018.

Mois	Radier	%
janvier	12	13.79
Février	21	16.8
Mars	25	12.95
Avril	28	21.05
Mai	24	15
Juin	23	17.69
Juillet	25	16.78
Aout	Congé	//
Septembre	61	39.35
Octobre	08	7.34
Novembre	12	8.27
Décembre	15	13.16
Total	254	16.93

Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles De l'IWTB.

Après avoir abordé le nombre de PVC et de PVNC dressés par le BC, nous avons voulu s'interroger sur le nombre d'affaires radiées par le BC durant l'année 2018 ainsi que sur les causes principales de cette procédure de radiation.

Ce tableau ci-dessus indique que 254 affaires ont été radiées parmi les 1500 réunions de conciliation recensées durant l'année 2018 par le BC soit 16.93%.

La non comparution du demandeur et dans certains cas bien rares les deux parties opposantes sont les causes principales et réglementaires de ses radiations.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

Tableau N°04 : Nombre de visites opérées par les agents de contrôle de l'inspection de wilaya de travail en moyenne durant un mois.

Nature de visite	Visites ordinaires	Visites spéciales	Contre visites
Nombre	30	25	20
%	40%	33%	27%

Source : établie par nous même en s'appuyant sur les données officielles De l'IWTB.

Au cours de notre entretien avec l'inspecteur central de travail nous avons également abordé les différentes visites opérées par les agents de contrôle de l'inspection de wilaya de travail.

Ce tableau ci-dessus illustre le nombre de visites opérées par les agents de contrôle en moyenne durant un mois répartie selon trois (3) types de visites qui s'inscrivent dans le cadre des missions de l'inspecteur du travail.

Ces visites permettent l'observation des différents lieux de travail, l'établissement de l'ordre ainsi que l'application du code de travail.

En premier lieu, nous avons les visites ordinaires avec une moyenne de 30 par mois soit 40% de la totalité de leurs visites mensuelles. Ces visites ordinaires sont quotidiennes et servent à l'observation et à la remise en ordre.

Nous avons également les visites spéciales avec une moyenne de 25 par mois soit 33% de l'ensemble des visites mensuelles opérées par les agents de l'inspection du travail.

celles-ci sont des enquêtes mensuelles axées sur des thèmes précis, a titre d'exemple ; les enquêtes sur le travail des mineurs durant la saison estivale ou bien lors des vacances, on trouve aussi les enquêtes sur le travail de nuitée pour les femmes durant le mois sacré de ramadan... etc.

En dernier, nous avons les contres visites, celles-ci représentent 27% de la totalité des visites soit 20 visites en moyenne par moi, ces dernières consiste en la vérification de l'application des ordres et consignes attribuées par les agents de l'inspection du travail aux différents organismes employeurs au cours des précédentes visites ordinaires et/ou spéciales.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

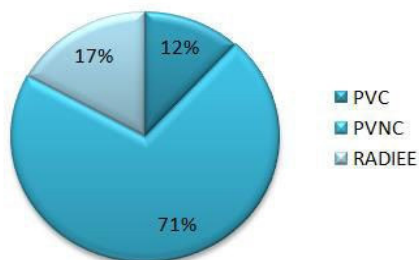


Figure N°14 : Taux d'affaires traitées par le bureau de conciliation durant l'année 2018.

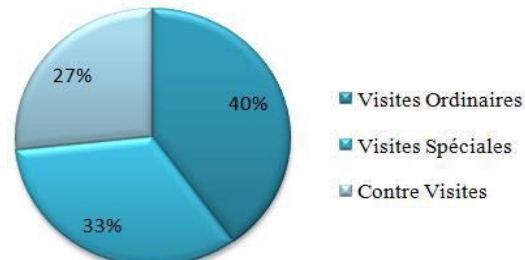


Figure N° 13 : Taux de visites opérées par les agents de contrôle de l'inspection de wilaya de travail en moyenne durant un mois.

3. Limites et recommandations de notre étude :

Comme toute recherche académique, des insuffisances caractérisent la notre aussi, avant de les aborder, nous tenons d'abord à décrire les principales difficultés rencontrées.

3.1 : Les limites :

Les difficultés que nous avons rencontrées pendant la réalisation de cette étude, nous pouvons les résumer en quelques points :

- Le manque de temps nécessaire pour la réalisation d'un maximum de séances d'encadrement par défaut de grèves ainsi que la révolution populaire que rencontre notre pays ces derniers temps.
- Le manque d'ouvrages concernant notre thème de recherche.
- Absence d'une base de données au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa.
- Absence totale de données statistiques au sein de l'inspection wilaya de travail concernant les conflits collectifs de travail, ce qui nous a obligé de réorienter notre problématique sur les conflits individuels de travail.
- la sensibilité du sujet de notre recherche nous a empêchés d'accéder à de différentes informations, classées secrètes au sein de l'inspection de travail.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

3.2 : Les recommandations :

- L'inspection wilaya de travail de Bejaia doit mettre en place une base de données statistique afin de faciliter l'accès aux informations et données.
- Les membres du bureau de conciliations doivent dévouer au règlement des conflits de la meilleure façon possible.

CHAPITRE III :

La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa

Conclusion

Cette partie est consacrée aux résultats qu'on a constatés à travers l'étude empirique au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa.

La méthode que nous avons adoptée nous a conduits vers des résultats qui font éclaircir la réalité concernant le règlement des conflits de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa.

Notre recherche concrète, nous a permis à cet égard d'obtenir un ensemble de renseignements précieux dont :

- Une connaissance approfondie sur le métier de l'inspecteur du travail qui est semblable a celui du policier de travail.
- Le motif de rémunération pour les employés ainsi que le motif de violation du règlement interne de l'entreprise pour les employeurs, sont les causes principales des conflits selon l'inspecteur du travail.
- Les procédures à suivre au sein de l'inspection de travail lorsqu'un conflit surgit, de l'envoi du recours jusqu'à l'établissement des procès verbaux.
- Le soulignement du manque d'application des membres du BC afin de résoudre les conflits.
- Le nombre de PVC et de PVNC dressé, ainsi que le nombre d'affaires radiées par le BC au cours de l'année 2018.
- Les types de visites opérées par les agents de l'inspection de travail ainsi que leurs fréquences en moyenne pendant un moi.

Conclusion générale

Conclusion générale :

Notre étude sur le règlement des conflits de travail nous a permis de comprendre la réalité des relations sociales, qui sont complexes et pas toujours faciles à gérer. Les relations sociales concernent les interactions entre les travailleurs et leurs employeurs. La nature de ces interactions est influencée par leurs valeurs et leurs pouvoirs respectifs ainsi que par l'environnement dans lequel ils opèrent et le type de conflit qu'ils cherchent à résoudre.

La plupart des conflits survenant dans le cadre professionnel trouvent leur origine dans les questions relatives aux salaires et avantages, à la sécurité et à la santé, aux mises à pied et aux licenciements économiques, à la discrimination et aux droits fondamentaux. Il revient aux parties de réduire la propension aux conflits en faisant en sorte d'établir un climat de confiance et de respect entre les travailleurs et la direction, et en prenant des mesures pour empêcher que des désaccords et des réclamations ne surviennent. Certaines réclamations et certains problèmes sont malgré tout impossibles à éviter.

Certains de ses conflits, sont résolus par les parties elles-mêmes grâce à des processus consensuels de dialogue et de négociation. Lorsque la négociation échoue et que les parties sont dans l'impasse, des interventions de tierces-parties sont nécessaires pour aider les parties en conflit. Certaines interventions telles que la conciliation/médiation restent consensuelles, mais d'autres, à savoir l'arbitrage et la décision de justice, impliquent que des tiers décident de la façon dont sera résolu le conflit, leur décision est exécutoire.

Au cours de notre travail nous avons voulu s'intéresser également aux conflits de façon générale ainsi qu'à leurs résolutions selon la réglementation algérienne de façon particulière au sein d'une instance administrative où rares sont les travaux de recherche qui se sont intéressées à elle soit l'inspection de Wilaya de Travail de Bejaia.

Pourtant cette dernière intervient tant en amont des relations de travail en aidant les entreprises à comprendre le règlement et la législation de travail à l'appliquer et aussi à concevoir leur règlement de travail régissant les relations de travail, mais aussi en aval et ce lorsqu'un conflit éclate .

En effet, la structure du système de règlement des différends vise en général à promouvoir la négociation puisque c'est la première démarche à entreprendre soit entre les deux parties en conflit directement, soit par le biais du syndicat.

Puis par le recours à l'inspection du travail dans le cadre d'une conciliation externe, avant d'avoir accès aux procédures qui sont proposées tels que la médiation et l'arbitrage, ou bien à la procédure imposée à savoir l'instance judiciaire.

Dans ce cadre, le législateur algérien a fondé à travers les différentes lois un système efficace de règlement des conflits de travail qui contribue à maintenir ces conflits dans des limites acceptables sur le plan économique et social, et à favoriser un climat de paix sociale. En retour, il contribue à l'établissement d'un contexte économique favorable au développement, à l'efficacité économique, et à la justice sociale.

Ainsi, en ce qui concerne la réalité concrète que nous avons étudié, en l'occurrence, le règlement des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaia , elle nous a permis de prendre conscience sur les procédures de résolution des conflits individuels. Ceci dit l'inspection de travail intervient aussi pour tenter de régler les conflits collectifs, néanmoins l'accès aux informations liées est considéré confidentiel.

Au cours de ce présent travail nous avons constaté que la plupart des conflits qui sont adressés à l'inspection de travail sont plus individuels, c'est-à-dire opposant un employé à son employeur, et que les requêtes sont au cours de l'année 2018 en évolution importante d'un moi à un autre.

Autres, plusieurs requêtes n'ont pas trouvé une issue. Ce fait peut s'expliquer par l'opposition des antagonistes ou l'absence du défendeur (employeur) au-delà, nous signalons le rôle important que joue les inspecteurs de travail pour veiller à l'application de la législation de travail, néanmoins nous suggérons que des journées de sensibilisation autour des relations de travail soient organisées.

Bibliographie

Listes des ouvrages

- BELLOULA Tayeb, Droit du travail, Edition Dahleb, Alger, 1994 ;
- BORSALI HAMDAN Leila, Droit du Travail, édition BERTI, Alger, 2014 ;
- BREARD. R & PASTOR. P, «gestion des conflits », édition LIAISONS, paris, 2000 ;
- CADIN.L et autres, « Gestion des ressources humaines », édition Dunaux, Malakoff, 1997 ;
- CORMIER Solange, dénouer les conflits relationnels en milieu de travail, édition presses université du Québec, 2005 ;
- DAYAN Armand, Manuel de Gestion, éditions Ellipses, paris, 2004 ;
- DOLAN, S.L, LAMOUREUX, G, « Initiation à la psychologie du travail », édition Gaétan Morin, Boucherville, 1996 ;
- FISHER Roger et autres, comment réussir une négociation? , édition le seuil, paris, 2005 ;
- GALLOIS Louis, négociation et résolution de conflits, édition d'Organisation, 2001 ;
- GARBY Thierry, la gestion des conflits, édition Economica, paris, 2004;
- GRAWITZ Madeleine, « Lexique des sciences sociales », 7ème édition Dalloz, Paris, 1999 ;
- GUERARD Ghislaine, Les conflits organisationnels : Restez maître du jeu, édition BALAIS YVON, canada, 2008 ;
- JONATCH Mary, Théories des organisations, Édition de BOECK Université, Paris, 2000 ;
- KENNETH W.Thomas et KILMANN H.Ralph, Méthode Thomas-Kilmann en situation de conflit : profil et rapport explicatif, psychometrics, canada, 2005 ;
- LANDIER Hubert, « Le guide des relations sociales dans l'entreprise », édition Eyrolles, Paris, 2007 ;
- LASCOUX Jean-Louis, pratique de la médiation, édition ESF, paris, 2001 ;
- MARCH J.G et autres, Les organisations, édition d'Organisation, Paris, 1991 ;
- MARSAN Christine, « Gérer les conflits de personnes : de management d'organisation », édition Dunod, Paris, 2005 ;
- MOISSINAC D'HARCOURT Marie-Caroline, La pratique de l'arbitrage au service de l'entreprise, Editions Economica, paris, 2002 ;
- SANER Raymond, L'art de la négociation, édition Chiron, 2005 ;

- Seydou kamissoko, « Guide méthodologique de PGC », édition Kita, 2008 ;
- SHIMON Dalan et autres, Psychologie du travail et comportement organisationnel, 2eme Édition Gaétan Morin, Canada, 2002 ;
- TEULON Frédéric, « changement social et conflits », édition Mame, 2000, paris ;
- ZOUAIMIA Rachid, MOREL-JOURNEL Christel et autres, Mini Encyclopédie de droit Algérien, Edition BERTI, Alger, 2009 ;
- Mohammed Nasr-Eddine Koriche, « Justice et règlement des conflits du travail en Algérie », L'Année du Maghreb, III | 2007 ;
- Loi n° 90-02 du 6 février 1990, relative à la prévention et au règlement des conflits collectifs de travail et à l'exercice du droit de grève, modifiée et complétée par la loi n° 91-27 du 21 décembre 1991, art. 4 et 5 ;
- Loi n° 90-03, du 6 février 1990, relative à l'inspection du travail modifiée et complétée par l'ordonnance n° 96-11 du 10 juin 1996, art. 2, 13, 15, 17, 18, 19, 21 et 22.

Dictionnaire

- BLOCH Henriette et autres, LAROUSSE, Grand dictionnaire de la psychologie, Édition MAME, Paris, 2003, p483.

Webographie

- Gestion des conflits au travail, www.volontariataci.over-blog.com, publié le :26/07/2010, consulté le 20/05/2019 ;
- <https://avif.weebly.com/quest-ce-que-la-violence.html?fbclid=IwAR1DIpB8tXOk55x5Kkxp4xnaKDeeW89RhB-JOyYSvhyTJTQd3XWiCMk0Nms>, consulté le 03/05/2019 ;
- <http://www.mtess.gov.dz/fr/inspection-generale-du-travail-igt/>, consulté le 18/05/2019 ;
- <http://journals.openedition.org/anneemaghreb/351> ; DOI : 10.4000/anneemaghreb.351, consulté le 15/05/19;
- TOUATI Khaled, legavox, 21 avril 2018. Disponible sur <https://www.legavox.fr/blog/khaled-touati/reglement-conflits-individuels-travail-8268.htm> , consulté le 20 mai 2019.

Annexes

Le guide d'entretien avec l'inspecteur central du travail

- 01) Comment définissez-vous votre métier d'inspecteur du travail ?
- 02) Quel est le conseil que vous donnez lorsque il y'a un différend ?
- 03) Quels sont vos cadres d'intervention ?
- 04) Comment définissez-vous le conflit de travail ?
- 05) D'après vous quelles sont les causes principales de ces conflits ?
- 06) Pour quelle raison la plupart des conflits que vous traitez font objet de l'initiative des employés et non pas de la part des employeurs ?
- 07) Une fois le conflit est arrivé à l'inspection de travail, quelles seront les procédures à suivre afin de le résoudre ?
- 08) Que pensez-vous de la façon selon laquelle les conflits sont traités par le BC ?
- 09) Combien de réunions de conciliation avez-vous recensé durant l'année 2018 ?
- 10) Que pensez-vous de ce chiffre ?
- 11) Pour quelle raison ce chiffre est-il élevé ?
- 12) Quel est le nombre de PVC et de PVNC dressés par le bureau de conciliation durant l'année 2018 ?
- 13) Quelles sont les raisons qui ont abouti à ces résultats ?
- 14) Quel est le nombre d'affaires radiées par le BC durant l'année 2018 ?
- 15) Quelle est la cause principale de cette procédure de radiation ?
- 16) Quel type de visites opérez-vous sur le terrain ?
- 17) Quel est le nombre de visites opérées par les agents de contrôle de l'inspection de wilaya de travail en moyenne durant un mois ?

Ministère du travail et de l'emploi et de la sécurité social
Inspection générale du travail
Inspection régionale du travail Constantins
Inspection wilaya du travail Bejaia

كشف شكوى

وزارة العمل والنشغيل والضمان الاجتماعي
المفوضية العامة للعمل
المفوضية الجهوية للعمل قسنطينة
المفوضية الولائية للعمل بجاية
مكتب أقبو فرع خراطة فرع سيدي عيش

رقم الشكاية:	تاريخها:	تاريخ النزاع:	تاريخ الطعن:
اسم المستخدم أو الهيئة المستخدمة:	طبيعة النشاط:	النشاط الثانوي:	عنوان مقر المستخدم:
المهاتف:	المهاتف:	الفاكس:	

اسم ولقب العامل:	المولود (ة) بتاريخ:	مكان الميلاد:
ابن (ة):	و:	الحالة العائلية:
الجنسية:	الجنس:	الهاتف:
منصب العمل:	تاريخ التوظيف:	السن:
طبيعة علاقة العمل:	المستوى الدراسي:	الجنس:
مكان العمل:	عنوان العامل:	

موضوع الشكوى: (1) الأجور وملحقاتها، (2) علاقة العمل، (3) الحماية الاجتماعية، (4) الوقاية والأمن، (5) أسباب أخرى

تفصيل الشكوى:

(1.1) الأجر القاعدي، (2.1) الترتيب، (3.1) المنح والتعويضات، (4.1) العمل الليلي، (5.1) العمل المؤقت، (6.1) بيان الأجرة، (7.1) الساعات الإضافية، (8.1) نفقات التنقل، (1.2) فترة التجربة، (2.2) التثبيت، (3.2) الطرد، (4.2) التحويل، (5.2) تغيير المنصب، (6.2) التحريض، (7.2) الانتداع، (8.2) العقود، (9.2) الترقية، (10.2) إشعار، (11.2) عطلة مدفوعة الأجر، (12.2) استبعاد، (13.2) عطلة الخاصة، (14.2) عطل الأمومة، (1.3) التصريح عند الضمان الاجتماعي، (2.3) التقاعد، (1.4) حوادث العمل، (2.4) الأمراض المهنية، (3.4) طب العمل، (4.4) الحماية الفردية، (5.4) الحماية الاجتماعية، (6.4) النظافة، (1.5) أسباب أخرى:

تاريخ الاستدعاء لجلسة مكتب المصالحة: الساعة: _____

بطاقة التعريف الوطني رقم: _____ الصادرة في: _____

رخصة السياقة رقم: _____ الصادرة في: _____

الاسم ولقب عون المداومة: _____

إمضاء العامل: _____

Ministère du travail et de l'emploi et de la sécurité social
Inspection générale du travail
Inspection régionale du travail Constantins
Inspection wilaya du travail Bejaia

كشف شكوى

وزارة العمل والنشغيل والضمان الاجتماعي
المفوضية العامة للعمل
المفوضية الجهوية للعمل قسنطينة
المفوضية الولائية للعمل بجاية
مكتب أقبو فرع خراطة فرع سيدي عيش

رقم الشكاية:	تاريخها:	تاريخ النزاع:	تاريخ الطعن:
تاريخ الاستدعاء لجلسة مكتب المصالحة:	الساعة:	تأجيل الجلسة إلى:	صفحة:
اسم ولقب العامل:	الاسم واللقب عون المداومة:		

اليوم:
إلى السيد:
اللقب:
مكاتب العمل:
تاريخ التشغيل:
العنوان:

الموضوع: طعن

المراجع: المادة 4 من القانون 04.90 المؤرخ في 06 فيفريه 1990.

يشرفني أن أتقدم إلى أمام سيادتكم بطلبية هدا من أجل تسوية وضعيتي المهنية والتمثيل في ما يلي:

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

في انتظار إجابتكم، تتقبلوا منا فناء من الاحترام والتقدير

الإمضاء المعني:

محضر عدم المصالحة

في عام ألفين و _____ و في اليوم _____ من شهر _____ نحن أعضاء مكتب المصالحة

ممثل أصحاب العمل
عضو ممثل العمال

برئاسة السيد : _____
وعضوية السادة : _____

قد قمنا بمحاولة صلح بموجب أحكام المواد 19، 26، 27، 29، 30 و 31 من القانون رقم 90.04 المؤرخ في 06 فيفري 1990 المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل بين :

(مدعي)

بين السيد (ة) :
الساكن (ة) :

(المدعي عليه)

و السيد(ة) :
الساكن (ة) :

من أجل تسوية الخلاف المتنازع عليه حول النقاط التالية

إن محاولة الصلح المتخذة لم تكن هادفة بسبب

وبعد مناقشة تبين لمكتب المصالحة أن محاولة الصلح لم تكن هادفة لم يتم اتفاق بين الطرفين. إثباتا لذلك، حررنا هذا المحضر و أفصح به جهارا بالتاريخ المذكور أعلاه و بصحة ما ذكر وأمضيناه نحن رئيس المكتب

رئيس مكتب المصالحة

تنبيه : طبقا للمادة 504 من القانون رقم 08-09 المتضمن الإجراءات المدنية و الإدارية :
" يجب رفع الدعوى أمام قسم الاجتماعي في أجل لا يتجاوز ستة (06) أشهر
من تاريخ تسليم محضر عدم المصالحة و ذلك تحت طائلة سقوط الحق في رفع الدعوى".

المفتشية العامة للعمل
المفتشية الجهوية للعمل قسنطينة
المفتشية الولائية للعمل بجاية
مكتب المصالحة

* محضر المصالحة *
رقم : / 2010

في اليوم الرابع والعشرون من شهر أوت في عام ألفين و عشرة

اجتمع أعضاء مكتب المصالحة تحت رئاسة السيد (ة) بمقتضى القانون رقم 90.04 المؤرخ في 06 فيفري 1990
و المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل، سيما المادتين 30 و 31 منه .

برئاسة السيد : ب
و ب عضوية السادة :
ممثل أصحاب العمل
عضو ممثل العمال

قمنا باجراء مصالحة في النزاع الفردي القائم بين :

المدعى :
الساكن (ة) :
المهنة : سابق

من جهة .

المدعى عليه :
الكاتبة مقرها :

من جهة أخرى .

ان محاولة الصلح قد أسفرت على الاتفاق التالي :

المدعى عليه :

المدعى :

رئيس مكتب المصالحة

سلم هذا المحضر بتاريخ :

محضر عدم المصالحة لعدم حضور المدعي عليه

المستدعي بصفة نظامية رقم : / 2010

في عام ألفين و	و في اليوم	من شهر	نحن أعضاء مكتب المصالحة
برئاسة السيد :	م. ب. ب. ب.	ممثّل أصحاب العمل	
و بعضوية السادة :	م. ب. ب. ب.	عضو ممثّل العمال	
قد قمنا بمحاولة صلح بموجب أحكام المواد 19، 26، 27، 29، 30 و 31 من القانون رقم 90. 04 المؤرخ في 06 فيفري 1990 المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل بين :			
بين السيد (ة) :	(مدعي)		
الساكن (ة) :			
و السيد (ة) :	(المدعي عليه)		
الساكن (ة) :			

من أجل تسوية الخلاف المتنازع عليه حول النقاط التالية :

=

اثباتا لذلك، حررنا هذا المحضر و سلم الى المدعي أثناء الاجتماع طبقا للمادة 30 من القانون رقم 90 . 04 المؤرخ في 06 فيفري 1990 المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل لاستعماله على وجه المشروع .

رئيس مكتب المصالحة

تنبيه : طبقا للمادة 504 من القانون رقم 08- 09 المتضمن الاجراءات المدنية و الادارية: " يجب رفع الدعوى امام قسم الاجتماعي في اجل لا يتجاوز سنة (06) اشهر من تاريخ تسليم محضر عدم المصالحة و ذلك تحت طائلة سقوط الحق في رفع الدعوى ".

FICHE TECHNIQUE DE :

Convention collective
de travail

Accord collectif de travail

Règlement intérieur
d'entreprise

Raison sociale :

Adresse :

Effectif global : - Effectif concerné : Secteur juridique :

Branche d'activité : Nature de l'activité :

1- Date d'enregistrement de la Convention collective de travail (*) :

Sous / N° :

- Durée de la convention : indéterminée déterminée du au

2- Date d'enregistrement de l'accord collectif de travail (*) :

Sous / N° :

- Durée de l'accord collectif : indéterminée déterminée du au

- les parties signataires de la Convention ou l'accord collectif de travail :

3 - date d'approbation du Règlement intérieur d'entreprise :

Sous N° du

- Avis du CP : oui non . / - représentant des travailleurs : oui non .

* - S'il s'agit d'un accord collectif citez les points d'accords : ...

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

*- Art. 134 - Lorsque l'inspecteur du travail constate qu'une convention collective ou un accord collectif est contraire à la législation et à la réglementation en vigueur, il la (le) soumet d'office à la juridiction compétente (Loi 90-11).

Fait a BEJAIA Le/.....

Signature de l'inspecteur du travail.

FICHE TECHNIQUE D'ENTREPRISE

1) INTRODUCTION

Dénomination ou raison Social Société :

Adresse :

Tel. :

Branche d'activité :

Activité principal :

S. G. P. : /

Nom et Prénom du responsable :

2/ Effectif :

	CID	CDD	Dont femmes	Dont étrangers
Cadre dirigeants				
Cadres				
Maitrise				
Exécution				
Apprentis				
Total				

Lieu de travail :

3/ Représentation des travailleur :

Syndicat représentatif :

Date d'installation :

Comité de participation :

Date d'installation ou renouvellement : /

Date d'installation : /

4) Outils de gestion :

Convention collective :

Accord collectif : /

Règlement intérieur :

Date d'approbation :

5/ Climat social :

Conflits collectifs :

6/Volet social :

- Retraite anticipée:
- Retraite proportionnelle:
- Départ volontaire:

7/ Retard de salaire enregistré

- Effectif concerné :
- Effectif concerne :
- Motif :

Commentaire :

Situation Financière :

Plan de charge :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العمل والتشغيل و الضمان الاجتماعي

المفتشية العامة للعمل

المفتشية الجهوية للعمل قسنطينة

المفتشية الولائية للعمل بجاية

إعذار

في اليوم.....من شهر..... سنة ألفين و ثمانية عشر، نحن
الصفة مفتش(ة) رئيسي(ة) للعمل ، المحلفون و المفوضون و
المتصرفون بمقتضى السلطات المخولة إلينا بموجب أحكام القانون رقم 03/90 المؤرخ في 10 رجب
1410 الموافق لـ 6 فبراير 1990 و المتعلق بمفتشية العمل لاسيما المواد 7، 8، 9، 10 حيث لاحظنا
خلال زيارة التفتيش والمراقبة التي قمنا بها إلى :

مؤسسة:

الكائنة ب:

مسيرة من طرف السيد:

مما يلي:

الرقم	الآجال	رقم المادة	السند القانوني	المخالفة المسجلة

وعليكم ندعوكم بصفتم المستخدم والمسؤول مدنيا وجزائيا عن المؤسسة لإتخاذ كافة التدابير اللازمة لإزالة كافة

المخالفات وفي حالة عدم الإمتثال سنقوم بإخطار الجهة القضائية المختصة .

MINISTERE DU TRAVAIL DE L'EMPLOI
ET DE LA SECURITE SOCIALE

وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي

INSPECTION GENERALE DU TRAVAIL
INSPECTION REGIONALE DU TRAVAIL CONSTANTINE

المفتشية العامة للعمل
المفتشية الجهوية للعمل قسنطينة

INSPECTION DE WILAYA DU TRAVAIL BEJAIA

المفتشية الولائية للعمل بجاية

رقم: / م و ع ب // 2018

إعذار رقم:

في يوم..... نحن السيد(ة) , بصفتنا مفتشة رئيسية للعمل
المحلفون والمفوضون والمتصرفون بمقتضى الصلاحيات المخولة لنا بموجب القانون رقم 03/90 المؤرخ
في 10 رجب 1410 هـ الموافق لـ 06 فبراير 1990 المعدل والمتمم والمتعلق بمفتشية العمل لاسيما المواد
11.10.9.8.7 والمادة 12, قمنا بزيارة تفتيشية والتي خصت:

المؤسسة:

المستخدم(ة):

الكائن مقرها ب:

حيث لاحظنا مايلي:

تشغيل العمال:

- 1/-
- 2/-
- 3/-
- 4/-

منذ أكثر من 10 أيام دون التصريح به لدى الضمان الإجتماعي.

هذا الوضع يشكل مخالفة لأحكام المادة 10 من القانون 14/83 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 هـ الموافق لـ 2 يوليو 1983, المعدل والمتمم والمتعلق بالتزامات المكلفين بالضمان الإجتماعي والمعاقب عليه بالمادة 96 من القانون رقم 14/16 المؤرخ في ديسمبر 2016 المتضمن قانون المالية لسنة 2017.

والتي تنص على: " يعاقب كل مستخدم الذي لم يقم بالعمل على إنتساب العمال الذين يوظفهم إلى الضمان الإجتماعي في الأجال المنصوص عليها بموجب التشريع المعمول به, بغرامة تتراوح بين 200.000 دج إلى 400.000 دج عن كل عامل غير منتسب.

وفي حالة العود, يعاقب المستخدم بغرامة تتراوح بين 400.000 دج إلى 1.000.000 دج عن كل عامل غير منتسب ".

إثباتا لذلك نعذر السيد(ة):.....بصفته المستخدم والمسؤول مدنيا وجزائيا للقيام بإزالة الخرق المذكور أعلاه.

وإن عدم الإمتثال لهذا الإعذار في آجال ثمانية (8) أيام يؤدي إلى تحرير مخالفة وإحضار الجهة القضائية المختصة.

حرر في:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العمل والتشغيل و الضمان الاجتماعي

المفتشية العامة للعمل

المفتشية الجهوية للعمل قسنطينة

المفتشية الولائية للعمل بجاية

كشف ملاحظة رقم: 2010/234

في اليوم الحادي عشر من شهر أكتوبر عام ألفين وحدى عشرة ، نحن
الصفة مفتش رئيسي للعمل ، المحلفون و المتصرفون بمقتضى الصلاحيات المخولة لنا بموجب
أحكام القانون رقم 03/90 المؤرخ في 10 رجب 1410 الموافق لـ 6 فبراير 1990 و المتعلق
بمفتشية العمل لاسيما المواد 7 ، 8 ، 9 ، 10 حيث لاحظنا خلال زيارتنا الميدانية التي قمنا بها

إلى :

مؤسسة:

الكائنة بـ:

مسيرة من طرف السيد :

الصفة:

مالي:

- عدم مسك السجلات القانونية .
- هذا يعد خرقا لأحكام المادة 2 من المرسوم 98/96 المؤرخ في 06 مارس 1996 المحدد لقائمة الدفاتر والسجلات الخاصة التي يلزم بها المستخدمون و محتواها تطبقا لنص المادة 156 من القانون 11/90 المؤرخ في 21 أبريل 1990 يتعلق بعلاقات العمل المعدل والمتمم التي تنص: " بغض النظر عن الأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها لاسيما الأحكام المتعلقة بسجل ملاحظات مفتشية العمل و اعداراتهاتتمثل الدفاتر والسجلات الخاصة التي يلزم بها المستخدمون فيما يأتي :- دفتر الأجور ، - سجل العطل المدفوعة الأجر ، - سجل العمال ، سجل العمال الأجانب - سجل الفحص التقني للمنشات و التجهيزات الصناعية ، سجل حفظ الصحة و الأمن و طب العمل ، - سجل حوادث العمل"

و كذا سجل الملاحظات و اعدارات بمفتش العمل المنصوص عليه في الفقرة الثالثة من المادة 08 من القانون 03/90 المؤرخ 6 فبراير سنة 1990 المتعلق بمفتشية العمل المعدل والمتمم التي تنص- يدون مفتشو العمل الملاحظات و الاعدارات التي يقدمونها في اطار ممارسة وظيفتهم في دفتر مرقم وموقع من طرفهم يفتحه المستخدم خصيصا لهذا الغرض ويتعين عليه أن يقدمه إليهم في أي وقت بناء علي طلبهم .

إثباتا لذلك ندعوكم بصفتكم المستخدم و المسؤول مدنيا و جزائيا للقيام بتسوية هذه الوضعية و الامتثال لهذا الكشف في أقرب الآجال.

حرر في :

ختم وإمضاء مفتش العمل

RAPPORT D'ENQUETE SUR LES ACCIDENTS DE TRAVAIL
(GRAVES ET MORTELS)(*)

1. IDENTIFICATION DE L'ORGANISME EMPLOYEUR

SARL SOCIETE CERAMIQUE DE LA SOUMMAM

2. IDENTIFICATION DE LA VICTIME

3.

- Nom et Prénom :
- Nom de jeune fille :
- Nationalité : Age : Sexe :
- Adresse :
- Qualification professionnelle : Expérience professionnelle :
- Ancienneté dans le poste :
- Affiliation à la Sécurité Sociale :

4. ACCIDENT

(*) - Par accident grave, il faut entendre un accident ayant entraîné un arrêt de travail accompagné d'indemnités journalières au titre d'une convalescence.

Date : Heure : Jour de la semaine :
Horaire de travail de la victime le jour de l'accident :
Lieu et nature de l'accident : /
Atelier : /
Chantier : /
Bureau : /
Déplacement en dehors du lieu de travail : /
Autre préciser :
Nature de lésion :
Siège des lésions préciser s'il y a eu lieu :
Causes et circonstances détaillées de l'accident :

Lieu ou à été transportée la victime :
Déclaration de la
victime :

**5. DECLARATION DU CHEF HIERARCHIQUE DU RESPONSABLE
DE L'HYGIENE ET SECURITE**

Déclaration du chef hiérarchique :
Nom et Prénom :

Déclaration du Responsable d'HS :
Nom et Prénom :

MESURES PRISES AU NIVEAU DE L'ENTREPRISE

6. AVIS ET RECOMMANDATIONS

- Principales recommandations des CPHS :

/

- Sont elles consignées dans le registre d'hygiène et sécurité : oui / non

- Recommandations du Comité inter - entreprise d'hygiène et de Sécurité : /

- Service d'hygiène et de sécurité : /

- Médecin du travail : /

7. DISPOSITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES ENFREINTES

/

8. MESURES PRISES PAR L'INSPECTEUR DU TRAVAIL

Fait à Bejaia le,.....

Signature de l'Inspecteur du Travail

وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي
المفتشية العامة للعمل
المفتشية الجهوية للعمل لـ
المفتشية الولائية للعمل لـ
مكتب مفتشية العمل لـ

رخصة خاصة رقم : مؤرخة في

تتعلق بتشغيل نساء عاملات في أعمال ليلية

- بمقتضى القانون رقم : 90-03 المؤرخ في 06 أفريل 1990 ، المعدل و المتمم المتعلق بمفتشية العمل خاصة أحكام المادة 5 منه .
- بمقتضى القانون رقم : 90-11 المؤرخ في 21 أفريل 1990 ، المعدل و المتمم المتعلق بمفتشية العمل خاصة أحكام المادة 29 منه .
- بناء على الطلب المقدم من طرف مؤسسة :
من طرف مصالح مفتشية العمل بتاريخ :
و المتعلق بالتماس رخصة تشغيل عاملات ليلا .
المسجل
- بناء على تحقيق مفتشية العمل المنجز على مستوى المؤسسة المعنية بتاريخ :

يقرر

المادة 01 : تمنح رخصة خاصة لتشغيل عاملات في أعمال ليلية على مستوى مؤسسة :
الكاننة
المسيرة من قبل السيدة :
بصفته المستخدم .

المادة 02 : تطبق هذه الرخصة الخاصة على العاملات اللواتي تشغلن بالمؤسسة المذكورة أعلاه ، و اللواتي يفوق سنهن 19 سنة كاملة و عندهم
عاملة (قائمة رسمية مرفقة لهذه الرخصة الخاصة).

المادة 03 : تمنح هذه الرخصة الخاصة لمدة :
ابتداء من
الى

المادة 04 : يمكن تعليق أو إلغاء هذه الرخصة في حالة مخالفة الأحكام القانونية و التنظيمية للعمل المتعلق بالعمل الليلي للنساء دون الإخلال بالإجراءات الأخرى المنصوص عليها قانونا .

حرر ب : في

إمضاء عون المراقبة

MINISTERE DU TRAVAIL DE L'EMPLOI
ET DE LA SECURITE SOCIALE

وزارة العمل والتشغيل و الضمان الإجتماعي

INSPECTION GENERALE DU TRAVAIL
INSPECTION REGIONALE DU TRAVAIL CONSTANTINE

المفتشية العامة للعمل
المفتشية الجهوية للعمل قسنطينة

INSPECTION DE WILAYA DU TRAVAIL BEJAIA

المفتشية الولائية للعمل بجاية

2018 /

مخضر مخالفة رقم:

في اليوم: الرابع
نحس: من شهر: نوفمبر سنة: ألفين وثمانية عشر
الصفة: مفتشة رئيسية للعمل

المخالف، المفوض و المتصرف بمقتضى السلطات المخولة إلينا بموجب أحكام القانون رقم 03/90 المؤرخ في 10 رجب 1410 الموافق لـ 06 فبراير 1990 المتعلق بمفتشية العمل، المعدل و المتمم ، لاسيما المواد 2، 3، 5، 7، 14 فقرة 2 فمنا بزيارة تفتيش و مراقبة

بمؤسسة:

الكائنة ب:

و المسـؤول جزائيا و مدينا عنها هو

السيدة (ة):

الصفة: صاحب العمل

المولود (ة) في: ب: بجاية

و:

ابن (ة):

الساكن (ة):

حيث لاحظنا ما يلي

❖ غياب الحواجز الواقية الصلبة التي تحتوي على سفالات أصلية فرعية ووطناند لضمان أمن العمال أثناء تنقلهم.

.../...

هذه الوضعية تشكل مخالفة لأحكام المادة (المواد) : 03 و 05

من القانون رقم : 88 . 07 المؤرخ في : 1988/01/26 المتعلق ب : الوقاية الصحية و الأمن و طب العمل

التي تنص : المادة 03 : " يتعين على المؤسسة المستخدمة ضمان الوقاية الصحية و الأمن في وسط العمل " .
المادة : 05 التي تنص في فقرتها الثالثة " يجب تصميم و تهيئة و صيانة المؤسسات و المحلات المخصصة للعمل و ملحقاتها و توابعها ، المشار إليها في المادة 04 بصفة تضمن أمن العمال يجب أن تستجيب خاصة للمقتضيات التالية :
ضمان أمن العمال أثناء تنقلهم و كذا أثناء تشغيل الآلات و وسائل الرفع و النقل و استعمال المواد و العتاد و المنتجات و البضائع و كل اللوازم الأخرى .
و المرسوم التنفيذي رقم 05/91 المؤرخ في 19 يناير سنة 1991 الذي يتعلق بالقواعد العامة للحماية التي تطبق على حفظ الصحة و الأمن في أماكن العمل الذي ينص في المادة 33 على أنه :
" يجب أن تزود الجسيرات و السقيقات و المصطبات العلوية و القواب و وسائل الوصول إليها بحواجز واقية صلبة تحتوي على سفالات أصلية و سفالات فرعية و وطاند . كما يجب أن يكون الأرضيات متصلة الأجزاء .

لهذا تثبت ضد السيد (ة) :

مخالفة أحكام القانون أعلاه و المعاقب عليه بالمادة 38 من القانون 07 /88 يتعلق بالوقاية الصحية و اظلمن و طب العمل المعدل و المتمم بموجب المادة 98 من القانون 11/ 17 مؤرخ في 08 ربيع الثاني عام 1439 الموافق 2017/12/27 يتضمن قانون المالية لسنة 2018 .

التي تنص على : يعاقب كل مخالف لأحكام المواد 5 و 6 و 7 و 11 و 13 و 14 و 17 و 23 و 25 و 26 و 28 أعلاه بغرامة من 10.000 دج إلى 20.000 دج و في حالة العود يعاقب المخالف لمدة ثلاثة أشهر إلى ستة أشهر و بغرامة من 40.000 دج إلى 50.000 دج أو بإحدى العقوبتين فقط .

الحد الأدنى للغرامة قدرها : 10.000 دج

الحد الأقصى للغرامة قدرها : 20.000 دج

إثباتا لذلك قمنا بتحرير هذا المحضر لاستعماله و الإدلاء به في حدود ما يسمح به القانون طبقا لأحكام المادة 14 من القانون رقم 03 .90 المؤرخ في 10 رجب 1410 هـ الموافق لـ 06 .02 .1990 المتعلق بمقتضية العمل التي تنص على مايلي :
" يلاحظ مفتشوا العمل و يسجلوا مخالفات التشريع الذي يتولون السهر على تطبيقه وفقا للمادة 27 من الامر رقم 155 .66 المؤرخ في 08 يونيو سنة 1966 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية " .

تتمتع محاضر مفتشي العمل بقوة الحجية ما لم ينطق فيها بالإعتراض.

حرر و أخلق في بجاية

يوم :

Tables des matières

TABLES DES MATIERES

Liste des abréviations

Liste des figures

Liste des tableaux

Introduction générale.....03

CHAPITRE I : Aspect théorique des conflits de travail

Introduction.....05

Section (1) : Définition des concepts.....05

Section (2) : Les caractéristiques du conflit.....07

1. Les origines du conflit.....07

2. Les sources du conflit.....08

2.1. Les sources liées au fonctionnement de l'organisation.....08

2.1.1. Dysfonctionnement concernant la fonction prévision.....08

2.1.2. Dysfonctionnement concernant la fonction organisation.....09

2.1.3. Dysfonctionnement concernant la fonction de coordination09

2.1.4. Dysfonctionnement concernant la fonction de control.....09

2.1.5. Dysfonctionnement concernant la rareté des ressources.....09

2.1.6. Dysfonctionnement d a des incompatibilités d'objectif09

2.1.7. Dysfonctionnement du a un manque de communication.....09

2.2. Les sources psychologiques.....10

3. Les phases du conflit.....10

3.1. La phase d'accumulation des tensions11

3.2. La phase d'installation du conflit.....11

3.3. La phase du développement.....	12
3.4. La radicalisation du conflit.....	12
3.5. Le reflux et la sortie du conflit.....	13
3.6. La période poste-conflit.....	13
4. Les natures du conflit.....	14
4.1. La nature économique.....	14
4.2. La nature sociale.....	14
4.3. La nature technologique.....	14
4.4. La nature psychologique.....	14
5. Les types du conflit au travail.....	15
5.1. Selon les acteurs.....	15
5.1.1. Le conflit intra personnel.....	15
5.1.2. Le conflit interpersonnel.....	16
5.1.3. Le conflit intra groupe.....	16
5.1.4. Le conflit intergroupe.....	16
5.1.5. Le conflit intra organisationnel.....	17
5.2. Selon la hiérarchie positionnelle	17
5.2.1. Le conflit vertical.....	17
5.2.2. Le conflit horizontal.....	17
5.2.3. Le conflit relatif aux rôles	17
6. Les formes du conflit.....	18
6.1. Première forme.....	18
6.1.1. Le conflit réaliste.....	18
6.1.2. Le conflit irréaliste.....	18
6.1.3. Le conflit larvé ou latent.....	18
6.2. Seconde forme.....	19
6.2.1. Le conflit ouvert.....	19

7. Les causes et les conséquences du conflit.....	19
7.1. Les cause du conflit.....	19
7.1.1. Les conflits de besoin pratique.....	19
7.1.2. Les conflits d'intérêt, de pouvoir de sentiment et d'appartenance.....	20
7.1.3. Les conflits de valeurs.....	20
7.2. Les conséquences du conflit.....	20
7.2.1. Les conséquences constructrices.....	20
7.2.2. Les conséquences destructrices.....	21
Section (03) : La gestion des conflits au sein de l'entreprise.....	22
1. Les comportements des acteurs face au conflit.....	22
1.1. Rivaliser.....	23
1.2. Collaborer.....	23
1.3. Cherche un compromis.....	23
1.4. Eviter.....	24
1.5. Céder.....	24
2. Les méthodes de gestion des conflits.....	24
2.1. La négociation.....	24
2.2. La médiation.....	25
2.3. La conciliation.....	25
2.4. L'arbitrage.....	25
Conclusion.....	26

CHAPITRE II : La résolution des conflits de travail selon la réglementation Algérienne

Introduction.....	28
Section (1) : Présentation des organes de prévention et de résolution des conflits.....	29

1. Les représentants des travailleurs	29
1.1. Les représentants (délégués) syndicaux	29
1.2. Les représentants des travailleurs.....	30
2. L'inspection du travail	30
2.1. Définition et fonctionnement.....	30
2.2. Les missions et compétences de l'inspection du travail.....	31
2.3. Obligations et protections des inspecteurs de travail en Algérie	32
2.4. Pouvoir de l'inspecteur du travail	33
2.4.1. le pouvoir d'investigation.....	33
2.4.2. Le pouvoir d'appréciation	33
2.4.3. Le pouvoir de sanction	33
2.5. Moyens d'action et de sanction.....	33
2.5.1. Les observations écrites	33
2.5.2. La mise en demeure	33
2.5.3. Les poursuites pénales.....	34
2.5.4. Prérogative particulière en cas de violation flagrante de la loi.....	34
3. Le bureau de conciliation	34
3.1. La présentation générale des bureaux de conciliation.....	34
3.2. Les assesseurs et les membres du bureau de conciliation	35
3.3. La compétences des bureaux de conciliation	35
3.3.1. La compétence matérielle	35
3.3.2. Compétence territoriale	36
4. Le médiateur.....	36
Section (2) : La définition des conflits de travail selon la réglementation Algérienne...	37
1. Le différend et le conflit	37
2. Le conflit de droit et le conflit d'intérêt.....	37
3. Le conflit et le litige	38

4. Le conflit collectif et le conflit individuel	38
4.1. Le conflit collectif.....	39
4.2. Le conflit individuel.....	39
Section (3) : La prévention et le règlement des conflits collectifs de travail.....	39
1. La prévention des conflits collectifs.....	39
2. Les procédures du règlement des conflits collectifs.....	40
2.1. La conciliation.....	40
2.2. La médiation et l'arbitrage.....	41
2.1.1. La médiation.....	42
2.1.2. L'arbitrage.....	42
3. Le recoure à la grève	42
3.1. La grève licite	43
3.2. Les effets de la grève	44
3.3. Le service minimum	45
3.4. La fin du conflit	45
Section (4) : Le règlement des conflits individuels de travail.....	46
1. Le règlement interne	46
2. La saisine de l'inspection du travail	47
3. La conciliation	48
3.1. La procédure de conciliation	48
3.1.1. La comparution des parties	48
3.1.1.1. De la comparution du demandeur.....	48
3.1.1.2. De la comparution du défendeur.....	49
3.2. Le cas de conciliation	49
3.2.1. La mise en exécution du procès de conciliation	49
3.2.2. L'inexécution de l'accord de conciliation	49
3.3. Cas de non conciliation	50

4. Le règlement judiciaire des conflits	50
Conclusion.....	51

CHAPITRE III : Etude de cas « La résolution des conflits individuels de travail au sein de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa »

Introduction.....	53
Section (1) : Présentation du lieu d'étude.....	53
1. Présentation de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa.....	53
2. L'organisation générale de l'inspection du travail en Algérie.....	54
3. Organigramme de l'inspection wilaya de travail de Bejaïa.....	56
4. L'effectif de l'inspection de travail de Bejaïa.....	58
Section (2) : Analyse et interprétation des résultats d'étude.....	59
1. La méthodologie de recherche.....	59
2. Etat de règlement des conflits au sein de l'IWTB.....	59
3. Limites et recommandations.....	66
3.1. Limites.....	66
3.2. Recommandations.....	67
Conclusion.....	68
Conclusion générale.....	70

Bibliographie

Annexes

Résumé

Même dans les organisations qui misent énormément sur l'harmonie entre collègues et préconisent un sain environnement de travail, des situations problématiques peuvent survenir. Aussi inévitables les situations conflictuelles soient-elles, il existe des moyens d'arriver à la résolution de conflit au travail.

Le conflit ne se limite pas à un niveau individuel mais se manifeste de plus en plus dans des organisations perturbant l'équilibre de l'harmonie industrielle.

Les conflits pouvant avoir des conséquences à la fois fonctionnelles et dysfonctionnelles, il est essentiel que les administrateurs explorent diverses méthodes et techniques de gestion des conflits. Une gestion efficace des conflits est indispensable si l'on veut obtenir des efforts coordonnés et des résultats productifs.

Selon la législation algérienne, la résolution des conflits de travail est régie de part diverses lois afin de maintenir les relations professionnelles et d'établir un climat de paix sociale.

Mots clés : arbitrage, compromis, conflits, contrainte, évitement, médiation, négociation, résolution.

ملخص

حتى في المنظمات التي تعتمد اعتماداً كبيراً على الانسجام في العمل المشترك وبيئة العمل الصحية ، يمكن أن تنشأ حالات إشكالية نظراً لوجود حالات الصراع التي لا مفر منها، هناك طرق لتحقيق حل النزاع في العمل.

لا يقتصر الصراع على المستوى الفردي ولكن يتجلى بشكل متزايد في المنظمات التي تعطل ميزان التناغم الصناعي.

نظراً لأن التعارضات يمكن أن يكون لها عواقب وظيفية وغير فعالة ، فمن الضروري أن يستكشف المسؤولون مجموعة متنوعة من أساليب وتقنيات إدارة الصراع. الإدارة الفعالة للصراع ضرورية لتنسيق الجهود والنتائج المثمرة.

وفقاً للتشريع الجزائري ، يخضع حل النزاعات العمالية لقوانين مختلفة من أجل الحفاظ على العلاقات المهنية وتهيئة مناخ من السلام الاجتماعي.

كلمات البحث: التحكيم ، حل وسط ، الصراعات ، القيد ، الإبطال ، الوساطة ، التفاوض ، القرار .

Abstract

Even in organizations that rely heavily on co-worker harmony and a healthy work environment, problematic situations can arise. As inevitable conflict situations are there, there are ways to achieve conflict resolution at work.

The conflict is not confined to an individual level but is increasingly manifested in organizations disrupting the balance of industrial harmony.

As conflicts can have both functional and dysfunctional consequences, it is essential that administrators explore a variety of conflict management methods and techniques. Effective conflict management is essential for coordinated efforts and productive outcomes.

According to Algerian legislation, the resolution of labor disputes is governed by various laws in order to maintain professional relations and to establish a climate of social peace.

Key words: arbitration, compromise, conflicts, constraint, avoidance, mediation, negotiation, resolution.