

Université Abderrahmane Mira De Bejaia
Faculté Des Sciences Humaine et Sociales
Département Des Sciences Sociales

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en sociologie

Option : **Sociologie du travail et des Ressources humaines**

Thème

L'impact des conditions de travail sur la santé des salariés

Etude pratique : Danone d'AKBOU de la Wilaya de Bejaia

Réalisé par :

Mme : ATTALA Lakri

M^{lle} : BOUAKIL Rosa

Encadré par :

M^{lle} TABET Samira

Année Universitaire 2015-2016



Remerciement



Dieu merci pour m'avoir donné la santé, la volonté et le courage dans lesquels ce travail a été réalisé.

*Mes remerciements les plus vifs vont à M^{elle} **TABET Samira** pour les conseils et l'aide qu'elle nous a apporté au cours de ce MEMOIRE sans lesquels nous n'aurions pas pu mener bien ce travail, pour sa permanente disponibilité, son encouragement, la pertinence de ses conseils et avis sur les travaux que nous avons menés, qu'elle veuille accepter toute nos reconnaissances.*

Je tiens à remercier mon promoteur **Mr Hocine chéri** pour avoir accepté de m'encadrer et pour ces conseils à l'entreprise DDA.

J'exprime mes profonds remerciements envers tous ceux et celles qui ont participé à la réalisation de ce MODESTE TRAVAIL.

Lakri, roza



Dédicaces

C'est avec un très grand honneur que je dédie ce modeste travail aux deux personnes qui sont sacrifiées pour que je grandisse avec un savoir faire et qui m'ont appris à ne jamais baissé les bras, et qui ont fait de moi ce que je suis aujourd'hui, sans lesquels je n'y serais jamais parvenue Mes très chers parents.

Je dédie aussi cette modeste réalisation :

A ma petite famille mon cher marie **mahrez**, à ma petite fille marwa, a ma belle mère Horia qui s'occupe de ma fille.

A ma sœur NASIRA et mes frères MALEK, HAKIM, HANAFI, DJILALI et TARIK.

A tous mes amies, surtaux Siham et ces enfants.

A mes belles sœurs : Sabrina, Linda, souhila

Et à tous ce qui m'aime et qui mon soutenu particulièrement.

Sans oublie la promotion 2015/2016 des Sciences humaines et sociales.

LAKRI



Dédicaces

C'est avec un très grand honneur que je dédie ce modeste travail aux deux personnes qui se sont sacrifiées pour que je grandisse avec un savoir faire et qui m'ont appris à ne jamais baisser les bras, et qui ont fait de moi ce que je suis aujourd'hui, sans lesquelles je n'y serais jamais parvenue Mes très chers parents Ali et Fatima.

Je dédie aussi cette modeste réalisation :

A mes sœurs Samia, Kahina, Lydia et mes frères Mohand Akli, Karim ainsi que mes beaux frères Yacine et Rachid et ma chère belle sœur Lila et particulièrement Salima et son époux Khirdin.

A ma chère meilleure amie Ounissa ainsi que ses parents, A mes chères copines de chambre Hayet Salima Sonia Thirza Thinhinane karima Dalila.

Et surtout à une personne qui m'est très chère OMAR.

Et à tout ce qui m'aime et qui mon soutenu de prêt ou de loin.

Sans oublié la promotion 2015/2016 des Sciences humaines et sociales.

ROZA

Liste d'abréviations

Abréviation	Signification de l'abréviation
DDA	DANONE DJURJURA ALGERIE
RH	Ressource Humaine
BSN	Boussois Sou Novel
OIT	L'organisation internationale de travail

Liste des tableaux

N°	Liste des tableaux	page
Tableau 01	la répartition de la population d'étude selon l'âge	48
Tableau 02	Représentation de la population d'étude Solon sexe	49
Tableau 03	Répartition de la population d'étude Solon la situation matrimonial	50
Tableau 04	répartition des enquêtés selon l'ancienneté	51
Tableau 05	répartition des enquêtés selon le niveau instruction	52

Sommaire

I Introduction.

Chapitre I : le cadre méthodologique

1. les raisons du choix de thème.....	6
2. les objectifs de l'étude	6
3. la problématique.....	8
4. les hypothèses.....	10
5. définition des concepts.....	10
6. méthode de recherche.....	14
7. la population d'étude.....	16
8. la pré-enquête.....	16
9. le déroulement de l'enquête.....	17
10. les problèmes rencontrés.....	17

La partie théorique : le cadre conceptuel de la recherche

Chapitre II : Préventions, formation et communication

Section 01 : La prévention des risques professionnels.....	20
1. La prévention des risques professionnels dans l'entreprise DDA.....	20
2. Les mesures de la prévention dans l'entreprise DDA.....	21
3. Evaluation des risques.....	22

Section II : La formation à la sécurité.....	24
1. Fondements généraux sur la formation.....	24
2. Les objectifs de la formation dans les entreprises	25
3. Le rôle de la formation dans l'organisation des entreprises.....	25
4. La transmission de la formation et sa valeur	26
Section III : La communication et les accidents de travail	27
1. Generalities de la communication.....	27
2. Definition de la communication.....	28
3. Lien entre la communication et la gestion.....	30
4. Les objectifs de la communication.....	32
5. Processus de la communication.....	33
6. Les solutions suggérées pour le problème de communication.....	35

La partie pratique : le cadre analytique de la recherche

Chapitre III : la présentation du terrain

1. la description de l'entreprise DDA d'akbou.....	40
2. situation de l'entreprise DDA.....	43
3. Identification de l'entreprise DDA.....	44
4. forme juridique de l'entreprise DDA.....	45
5. Les différents produits de l'entreprise DDA.....	46

Chapitre VI : analyse des hypothèses et interprétation des résultats

1. première hypothèse.....54

2. deuxième hypothèse.....60

Synthèse des résultats.....67

Conclusion

Liste bibliographique

Annexes

Introduction

L'hygiène, la sécurité et les conditions du travail sont des notions récentes puisqu'elles sont apparues au 19^{siècle} avec le développement industrie duquel construira progressivement le droit du travail, selon le bureau international du travail 2,2 millions des travailleurs dans le monde meurent chaque année dans le cadre de leur travail à la suite d'un accident du travail¹, l'amélioration de conditions du travail est un sujet faisant l'objet de toute organisations.

Le 28 avril aura lieu, comme chaque année, la journée de la sécurité et de la santé au travail, des entreprises, des travailleurs gouvernements en collaboration avec l'organisation internationale du travail (OIT), célèbrent partout dans le monde cette journée depuis 2003 avec l'objectif commun de promouvoir la culture de sécurité, l'augmentation des accidents du travail continue, notamment du fait de la rapide industrialisation de certains pays développés.² Le nombre des accidents de travail est lié directement à l'ampleur des faits dangereux dans le milieu du travail, par exemple : les salariés de la construction sont exposés à de multiples facteurs d'insanité (froid, poussière, bruits) dans ce contexte, la branche peut favoriser l'action des préventeurs pour mieux planifier et coordonner les activités menées pour résoudre les problèmes de sécurité et de la santé au travail.

Le plan santé ou travail adopté le 17 février 2005 souligne l'importance croissante des politiques visant à améliorer la santé des salariés dans l'entreprise. La lutte contre les risques et les dangers au travail sont les deux domaines où les expériences d'entreprise se développent. Investir dans le bien-être des salariés au travail apparaît comme un élément important d'une politique ressources humaines. Centrée sur le développement du capital humain. Il existe un lien important entre le bien-être au travail, la qualité de

¹ ALIS David, BESSEYRE DES HORTS Charles-Henri et autres : GRH une approche internationale.^{3^{ème}} édition de Boeck, Paris, 2011, P642.

² Ibid.

la vie au travail et l'efficacité au travail. Progressivement, les entreprises, soucieuses de la motivation et de l'implication de leurs salariés d'une part et de leur bien-être au travail d'autre part, développent un certain nombre de pratiques pour améliorer la qualité de vie au travail.

L'entreprise est une organisation économique dotée de moyens humains, matériels et financier qu'elle utilise pour produire et offre sur le marché des biens et services ,l'homme répartit son temps de vie dans la production ,des activités sociales, culturelles, qui doivent être réalisées dans une collaboration.

Les maladies professionnelles et les accidents du travail sont reliés a une problématique , la sécurité au travail doit être gérée au plus haut niveau et être intégrée dans le management de l'entreprise, pour cela elle doit analyser les différents facteurs de risques dans le but de les diminuer et d'améliorer les conditions de travail ,cela revient a la disponibilité de la formation avec la pratique pour tous les salariés comme un moyen qui développe les compétences des salariés et d'être face au développement technologiques avec des capacités frisque et intellectuelles ;lors de son embauche, en cas de changement de poste.

Les accidents de travail concernent de nombreuses entreprises industrielles ainsi leurs développements et relient aux systèmes adoptés par l'entreprise.les conditions de travail jouent un rôle important qui conduit le salarié de s'adapter et s'organiser dans son milieu de travail.

Pour cela l'entreprise exerce des lois pour réduire le taux d'accidents au travail comme la charte de sécurité de DDA qui son but est d'assurer la sécurité et de protéger la santé des travailleurs par la réglementation de la prévention des accidents de travail.

Pour aborder ce thème, on a proposé un plant qui se divise en deux parties :

- **La partie théorique** : ce qui concerne cette parties elle ce divise on deux chapitre suivante :
 - chapitre I : le cadre méthodologique de la recherche.
 - chapitre II : le cadre théorique ; généralités sur le thème.
- **La partie pratique** : cette partie aussi de son Toure elle ce divise on deux chapitre suivante :
 - chapitre III : l'organisme d'accueil et les caractéristiques de la population d'étude.
 - chapitre IV : analyse et interprétation des résultats.

Partie théorique

«Le cadre conceptuel de la

Recherche»

Chapitre I

Cadre Méthodologique

Cette partie de recherche est consacrée à la présentation des différents outils méthodologique qui ont guidés notre recherche. Nos justifions les raisons du choix de thème, les objectifs, la problématique à travers lesquelles s'exposeront nos questionnements de recherche, nos hypothèses, aussi de montrer la méthode et la technique de collecte d'informations sur le terra

1. Les raisons de choix du thème

Toute recherche doit avoir un caractère scientifique pour qu'elle soit vérifiée, le choix de notre thème est porté sur : «l'impact des conditions de travail sur la santé des salariés au sein de l'entreprise DDA, nous sommes orientés vers ce thème de recherche pour les raisons suivantes :

- ✓ l'importance du facteur humain dans une entreprise ;
- ✓ Démontrer les disciplines qui s'intéressent à l'amélioration des conditions de travail et de sécurité ;
- ✓ faire savoir les causes et les conséquences des accidents de travail sur les salariés ;
- ✓ l'importance du thème qui démontre les résultats néfastes du travail sur la santé des travailleurs ;
- ✓ Savoir et connaitre les causes et les conséquences d'un accident de travail dans une entreprise et de garantir la sécurité des travailleurs ;
- ✓ Analyser les mesures d'hygiène et sécurité misent en place par l'entreprise ;
- ✓ Découvrir la réalité des conditions de travail dans l'entreprise DDA.

1. Les objectifs de la recherche

Notre recherche effectué sur les salariés qui ont vécu un accident de travail a l'entreprise DDA de la zone industriel d'akbou, dans le but d'arriver à des différents objectifs qu'on cite ci-dessus :

- pour découvrir les raisons qui poussent les employés d'avoir des accidents de travail dans leurs postes ;
- de proposer des solutions dans le but de diminuer les nombres d'accidents de travail ;
- créer de nouvelles lois sur la vie professionnelle contre les risques au travail ;
- assurer la santé des salariés, pour les rendre plus cultivés et plus motivés ;
- Relier certaines variables telles que la formation, la communication, l'expérience, et les conditions de travail et leurs importances avec les accidents de travail dans l'entreprise ;
- Faire connaître la source des accidents de travail sur leurs postes de travail.

2. La problématique

L'entreprise est une unité économique et juridique, elle produit des biens et des services pour les vendre sur un marché afin de réaliser un bénéfice, pour cela chaque entreprise cherche toujours le but de s'améliorer et de se développer, et cela ne peut être exécuté par une seule personne, donc ici on peut dire que le facteur humain est considéré comme un moyen de production et de richesse pour chaque entreprise, cette dernière cherche aussi d'autres buts à atteindre qui sont la satisfaction des besoins des salariés, l'amélioration des conditions de travail et la protection contre les risques des accidents de travail.

Comme le travail est connu comme un moyen de subsistance sur lequel s'appuie le développement des sociétés y compris les entreprises ; il offre à l'individu un respectueux statut social et il lui permet de jouer un rôle important dans son entourage, les organisations ne peuvent pas exister sans la présence du facteur humain, ce qui nécessite de protéger les travailleurs et leurs garantir l'accès à leurs droits fondamentaux. Donc, l'amélioration des conditions de travail est une préoccupation majeure pour plusieurs employeurs. Les objectifs visés par les conditions de travail desservent les intérêts de l'entreprise et celle des salariés. Pour cela, elles regroupent plusieurs paramètres : physique et matériels. Henri Fayol avait donné une place à la fonction sécurité dans sa définition des six grandes fonctions de l'organisation de l'entreprise. De l'autre côté Elton Mayo montre que l'efficacité du travail repose sur des considérations psychologiques, il constate que la qualité et la quantité du travail réalisé dépendent de la capacité physique ou de l'environnement du poste de travail. Les conclusions de Mayo consistaient à lier le rendement du travail à l'amélioration des conditions de travail surtout les relations sociales et les considérations psychologiques.¹

¹ Jean-Yves CAPUL et Olivier Garnier, Dictionnaire d'économie et de sciences sociales, NOUVELLE Edition, France, 2011, P171.

Les risques professionnel apparaît depuis une dizaine d'années comme l'un des risques majeurs auxquels les organisations doivent faire face et d'étudier l'influence des conditions de travail sur la santé de ces salariés, l'homme dans le processus de production est appelé à réaliser un certain nombre d'accidents dans son environnement de travail et dans certaines conditions qui peuvent avoir un impact sur la santé de l'homme au travail. Donc l'amélioration des conditions de travail est une obligation pour chaque entreprise dans le but de minimiser le taux d'accidents de travail que cette dernière puisse garantir la santé et la sécurité des salariés dans leurs postes de travail, donc les risques doivent être apaiser, affaiblir. Dans ce cas la on dit que la mise en risque du monde repose sur deux activités jumelles : l'assurance et la prévention, la première compense les dommages du risque qui se réalise, la seconde vise à éviter en réduisant autant que possible probabilité d'occurrence¹.

Cette recherche nous permet de lever le voile sur les accidents de travail et de comparer les résultats que l'entreprise souhaite d'avoir a chaque fois qu'elle améliore une situation et de mieux connaître le milieu de travail pour prévenir contre les risques au travail. Le bureau d'hygiène, sécurité et environnement de l'entreprise DDA arrive à rependre aux conditions de travail et à diminuer le nombre de risques et d'accidents de travail grâce au moyens de préventions qu'elle dispose, et surtout avec l'arrivé de la charte de sécurité DDA, dans le but de promouvoir une politique de sécurité dans l'entreprise, cette dernière est une sorte de loi qui protège et défend les droits des salariés et en contre partie elle exige des directives à suivre. Ainsi que l'investissement en formations pour tous les salariés réduit les dangers et modifie les comportements individuels créateurs de risques dans le but de travailler en pleine sécurité.

¹ Patrick PERETHI-WATEL, Jean PAUL MOATTI, Le principe de prévention, le culte de la santé et ses dérives, édition seuil, 2009, P19.

Pour cela, On s'est orienté vers ce thème de recherche intitulé «L'impact des conditions de travail sur la santé des salariés» dans l'entreprise DDA qui se situe à la zone d'akbou de la wilaya de Bejaia, pour montrer l'importance et le rôle de la cellule d'hygiène, sécurité et environnement qui vise à maîtriser la prévention des risques et maitre l'accent sur l'amélioration des conditions de travail. A travers cette recherche on veut répondre à la question suivante : *Comment l'entreprise DDA arrive t- elle a géré les préventions des risques au travail et d'éviter leurs gravité ?*

3. Les hypothèses

Pour GUEBERT Joël et GUY Jumlelet les hypothèses sont : « des propositions formulées sur le phénomène étudié qui détermine la pertinence de la recherche». ¹ Donc pour reprendre à la problématique posée, nous avons suggérés les hypothèses suivantes :

- *L'entreprise DDA utilise des formations à haute qualité à ses salariés pour arriver à développer l'apprentissage des ouvriers sur leur sécurité au travail.*
- *L'entreprise DDA maintient le dialogue entre collègues et responsables comme moyen pour manipuler les risques d'accidents et leurs gravités.*

5. Définition des concepts

5.1. Travail

Selon Madelin gravitez : «*Activité humaine plus au moins pénible, sources d'efforts et de satisfaction ordonnée à la production des choses utiles*». ²

Le travail est un effort individuel ou collectif, physique ou intellectuel ,conscient, délibéré, professionnel ou non, dont le but tend à la concrétisation

¹ Joël Guibert Guy jumel .méthodologie des pratiques de terrain en sciences sociales, édition dunoed colin, paris, 1995, p3.

² GRAWITZ Madelin, l'lexique des sciences sociales, édition Dalloz, Paris, 2000, p408.

d'un projet, d'une ensemble de projets et d'idées ne donnant pas nécessairement lieu à un résultat about

5.2. Accident de travail

Selon Burno Anselme : *«Il est considéré comme accident de travail quelle qu'on soit la cause, l'accident survenu par le fait ou a l'occasion du travail a tout personne salariée ou travaillant a quelque titre que soit pour un ou plusieurs employeurs ou chef d'entreprise¹*

¹ Beruno Anselme, Les risques professionnels, édition Nathan, Paris, 1994, 2003, P04.

Accident de travail

Selon le code de la sécurité dans son article L411-1

Est considéré comme accident de travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise.

5.3. Risque

*«Comme l'éventualité d'un événement futur, susceptible de causer généralement un dommage, une altération, c'est donc la probabilité d'une situation dangereuse pouvant conduire à un événement grave, par exemple un accident ou une maladie».*¹

5.3. Risque professionnel

Par risque professionnel, il faut entendre tout risque ayant pour origine l'activité professionnelle. C'est-à-dire le travail rémunéré, indispensable pour vivre de nos jours. Tout phénomène, tout événement qui apparaît en milieu de travail et qui présente un danger pour l'homme est appelé risque professionnel²

5.4. La formation

«La formation à la sécurité a pour objet d'instruire le travailleur des précautions à prendre pour assurer sa propre sécurité et, le cas échéant, celle des autres personnes travaillant dans l'établissement : elle porte sur les conditions de circulation dans l'entreprise ; les conditions d'exécution du travail ; la conduite à tenir en cas d'accident ou de sinistre.»³

Donc la formation va permettre au salarié d'acquérir une connaissance, lui permettant d'avoir le comportement adéquat pour travailler en sécurité d'être capable de prévenir les accidents et les maladies professionnelles.

¹ NICHON Margossian, Risques professionnels, 2ème édition, Dunod, Paris, 2003, P1.

² Ibid., P02.

³ Expert en Prévention et en maîtrise des risques, la fonction sécurité, guide pour la gestion de la santé, de la sécurité, de la sûreté et de l'environnement, 2^e éd CNPP, FRANCE, 2001, p80.

5.5. Communication

*«Un processus reposant sur un échange entredeux ou plusieurs personnes utilisant un code formé de gestes, de mots ou d'expressions qui rend Compréhensible une information formelle ou informelle transmise d'un émetteur à un récepteur».*¹

5.6. Les conditions de travail:

Selon Alain Burno : *«La population ayant besoin d'un revenu offre son travail, c'es-à-dire sa capacité à participer à activité productivité, les conditions de travail regroupent la pénibilité, les horaires, le type de travail effectué, l'ensemble des éléments qui affectent le bien être et la santé des individus lors de leur participation à l'activité productive».*²

5.7. La Sécurité

La sécurité est une notion qui ne se précise pas s'appliquant à la collectivité mais prend de plus d'importance de la formation du besoin grandissant de sécurité des Rops n'est pas vérifiée. Comment la mesurer ?quels indicateurs retenir et comment comparer deux époque ? N'ya-t-il pas surtout une diversification et modification des menaces (chômage, nucléaire, accident, agression, pollution) et difficulté d'adaptation dans une période de changement rapide.la résistance au changement fait ressentir comme risque, toute éventualité de modification, l'état interventionniste et à la fois perçu comme menace, mais en même temps comme protection.³

¹ ALIS David, Op.cite. p508.

² ALLAIN BURNO, dictionnaire d'économie et des sciences sociales, ELLIPSE, Edition marketing, S, A, 2005, p10.

³ GRAWITZ Madeline, Op-cite, p370.

5.8. Prévention

Selon Jean-Pierre Mouton : «*Concourt à diminuer la probabilité ou la gravité d'un évènement «non voulu» ou d'un dysfonctionnement comme une blessure ou bien même la protection d'un usage toxique*»¹

5.9. Santé au travail

Condition et facteur ayant une influence sur le bien être des employés .des travailleurs temporaires, du personnel détaché par un fournisseur .des visiteurs et de toute autre personne présente sur le lieu de travail.²

3. La méthode et la technique appliquées

6.1. La méthode appliquée

La méthode est la démarche suivie par le chercheur dans son étude pour atteindre la réalité, d'après Maurice Angers, « *la méthode est un ensemble organisé d'opérations en vue d'atteindre un objectif*». ³

Quelque soit l'objectif d'une recherche, la valeur des résultats dépend de celles misent on œuvre.

Pour découvrir le rapport qui existe entre les mesures de la prévention et les risques d'accidents de travail, on à choisi de suivre la méthode qualitative qui convient à la nature de notre thème de recherche dans le but de recueillir les informations nécessaire sur notre étude dans l'entreprise DDA.

La méthode qualitative est « *une méthode qui vise à recueillir des données nouvelles dont précisément, il s'agit de connaitre les motivations et les*

¹ Jean-Pierre MOUTON, Jack CHABOUD, *La sécurité en entreprise*, éd Dunod, Paris, 2003, P07.

² ForenceGILLET-GOINADD, *Bâtir un système intégré*, éd d'organisation, groupe Eyrolle, 2006.P42.

³ ANJERS MAURICE, *initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*, Edition CASBAH, ALGER, P367.

*représentations mentale, dans la méthode qualitative le chercheur doit se méfier de sa propre subjectivité, l'avantage de cette méthode c'est de saisir les problèmes sur vif».*¹

6-2.La technique utilisée

Il existe plusieurs techniques de recherches, et la technique la plus adéquate pour réaliser notre étude c'est l'entretien qui est défini par GAUTHIER Benoit comme : « la technique la plus fréquemment utilisée en sciences humaines et sociales par le chercheur dans le cadre de leur démarche. Les entretiens peuvent être réalisés sous forme de rencontres individuelles, en tête à tête, entre le chercheur et les sujets à interviewer ». ²Et plus spécifiquement on a opté pour le type d'entretien semi-directif pour collecter les données, ce type d'entretien consiste : une interaction animée de façon souple et très ouverte par le chercheur, celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, grâce à cette interaction, une compréhension riche du phénomène à l'étude sera construite simultanément avec l'interviewé.

D'après thomas Guy : «*l'entretien correspond à une situation d'interaction provoqué par le chercheur avec l'objectif d'en retirer un ensemble d'informations d'un coté, l'interviewé de l'autre coté, le chercheur s'efforce de faciliter la parole de l'interviewé*»³.

Pour notre recherche on a trouvé que cette technique est la plus adéquate a la réalisation de notre sujet, parce qu'elle est un moyen efficace de comprendre pleinement le discours tenu par la personne interviewé.

¹ ALBAREJO LUC, *apprendre à chercher, l'acteur et la recherche scientifique*, 3Eme Edition, DE BOECK, Paris, P59.

² GARBIER Jean, *l'indispensable de la sociologie* ,4eme édition, Paris, 1964, p171.

³ STIFAN Beaud, « *L'usage de l'entretien en sciences sociales* », Politix, N°30, 1995, p139.

Pour avoir des informations suffisantes sur le terrain nous avons élaboré un guide d'entretien, qui peut être un moyen pour l'enquêteur de se rassurer et de contrôler les effets de ce guide sur la situation d'enquête. Le guide d'entretien selon BEAUD Stéphane est : *«l'usage du guide d'entretien peut fortement valoriser l'enquêté, lui renvoyant l'image d'une personne qui sait répondre aux questions dans une conversation de type bourgeoise, comme il peut être mal vécu dans les milieux populaire pour des raisons inverses»*.¹

7. La population d'étude

Par définition préciser la population d'étude c'est de sélectionner les catégories de personne que l'on veut interroger, et à quel titre, déterminer les acteurs dont on estime qu'ils sont en position de répondre aux questions que l'on se pose.²

Notre recherche est focalisé sur les conditions du travail et la santé des salariés donc notre population d'étude est les salariés accidentés dont on a choisi la technique d'entretien de ce fait la réalisation de notre recherche sera auprès des salariés qui ont vécues un accident de travail au sein de l'entreprise DDA dont on a trouvé 08 salariés qui se portent volontaire.

8-la pré- enquête

Selon Gravitez :*«la pré-enquête consiste à essayé sur un échantillon réduit, les instruments(questionnaire, analyse de document),prévus pour effectuer l'enquête si on a des doutes sur telle ou telle variable ,ou sur le rendement de telle technique, on peut exploiter de façon limité le problème à étudie avant même de préciser définitivement ses objectifs»*.³

¹ STIFAN BEAUD, «l'usage de l'entretien en sciences sociales », POLITIX, N°30,1995, P239.

² BLANCHER GOTMAN, *l'enquête et ces méthodes*, édition Nathan, paris, 2001, p59.

³ GRAWITZ MADELINE, *méthodes des sciences sociales*, 11émeéd, Edition DOLLOZ, Paris, 2000, p552.

Dans notre pré-enquête, la période de stage, notre 1^{er} rencontre était avec le responsable du bureau d'hygiène, sécurité et environnement qui nous a expliqué le rôle de la charte de sécurité DDA (voir annexe n°2), et ce dernier nous a proposé de faire un entretien exploratoire avec deux salariés accidentés au travail, dont le but est de découvrir le rôle de la cellule d'hygiène et sécurité sur la présentation des risques, comme il nous a permis de découvrir les techniques qui ont une relation avec notre sujet de recherche, aussi de clarifier notre problématique et nos hypothèses et d'avoir des informations et a fin de vérifier les questions posées dans le guide d'entretien.

On a sélectionnée juste ce qui concerne les salariés accidentés au travail et qui se portent volontaire.

9-Le déroulement de l'enquête

L'enquête s'est effectuée dans la wilaya de Bejaia, plus précisément à la zone industrielle d'akbou dans l'entreprise DDA.

L'enquête sur le terrain s'est déroulée durant une période de deux mois du 28 février au 28 avril 2016, pour les entretiens avec les 08 salariés accidentés au travail de l'entreprise DDA, l'entretien porte une durée de 30 minute à une heure pour chacun d'entre eux. Nous avons également pour objectif de lever le voile sur la réalité des conditions de travail et le fonctionnement du système de sécurité dans l'entreprise Danone.

10. Les problèmes rencontrés

Parmi les obstacles qu'on a rencontrés dans la réalisation de cette recherche on évoque :

- les difficultés d'accéder au terrain à cause de manque des salariés accidenté au travail ;
- manque d'ouvrage sur les accidents de travail en Algérie ;
- le travail de nuit qui nous pose un problème et de ne pas avoir un nombre de salariés accidenté suffisant ;
- l'indisponibilité de tout salariés accidenté a couse de leur congé de maladie ;

Chapitre II

**Généralités sur les
préventions, formation et
communication**

➤ **Section I : la prévention et les risques professionnels**

L'hygiène et la sécurité au travail ont leurs spécialistes à éliminer les causes d'accidents ou de maladies professionnelles. la législation de l'hygiène et de sécurité évolue dans le sens de la prévention. Chaque entreprise doit implanter les moyens de prévention pour lutter contre les risques au travail, ainsi que les conditions de travail doivent être conçues et réalisées de façon à offrir aux salariés un maximum de confort et de sécurité.

selon Bruno et François «*Le but de la prévention est d'éviter les accidents, d'une façon plus générale, de lutter contre tout ce qui peut porter atteinte à la santé de l'homme par excès ou par défaut, elle conduit à l'élaboration de mesures de sécurité et assure le suivi de ces mesures*».¹

1. la prévention des risques professionnels dans l'entreprise DDA

Une prévention efficace des risques professionnels doit nécessairement prendre en compte le facteur humain, et d'analyser la prévention technique et organisationnelle ainsi que la mise en œuvre des mesures contre des risques.

La prévention des accidents de travail est l'une des composantes fondamentales de la réussite de l'entreprise que ce soit en terme économique ou environnemental, entre l'homme et son travail, cette prévention concerne un ensemble des mesures pour prévenir un risque qui regroupe les actions collectives et individuelles dans le but d'éviter l'apparition d'un danger lié au travail effectué.

Un accident de travail résulte toujours des causes liées à des facteurs des risques techniques, humains, organisationnels, pour cela la prévention doit

¹ BRUNO Anselm et ALBASINI François, les risques professionnels, Edition NATHAN, 1998, p118.

s'intéresser à tous des facteurs peuvent être mise en cause dans la genèse d'un accident de travail.

Il appartient à l'employeur de supprimer ou de réduire ces risques afin d'assurer la sécurité des salariés et de protégé leur santé, comme elle et tenu à une obligation générale d'information et de formation à la sécurité.

2. Les mesures de la prévention dans l'entreprise DDA

Les risques professionnels menace la santé des employeurs, l'entreprise doit réduire ces risque afin d'assurer la sécurité des salariés et de protéger leur santé physique et mentale, de mettre en œuvre des actions de prévention come la charte qui garantir la santé des salariés par le programme de formation dans le but d'amélioré leur niveaux au travail et de démenué le nombre d'accident au travail.

« Amélioré les conditions matérielle de travail ne parait pas suffisant pour rependre aux besoins des travailleurs, il faux donner à ce terme un sens très large.il existe des classifications des besoins des salariés au travail pour luté contre les risques, Abraham Maslen distingue 5niveaux successifs de besoins :

- ✓ Besoins physiques :(fain, soif...).
- ✓ Besoins de sécurité :(protection physique, morale...).
- ✓ Besoins sociaux :(affection, amitié...).
- ✓ Besoins d'estime :(respect de soin...).
- ✓ Besoins d'accomplissement :(virtualités, potentialités...).

D'après maslow, les besoins d'un certain niveau n'existeraient qu'après satisfaction des besoins des niveaux inférieurs, par exemple : le besoins de sécurité n'existent qu'après satisfaction des besoins physiques, et la même

chose pour les autres besoins qui son toujours relié a la santé et la sécurité au travail »²

La mise en place d'une démarche de prévention des risques visant à améliorer d'une façon continue la performance de l'entreprise en matière de santé et sécurité au travail, comme elle vise à modifier leur comportement par les mesures de risque pour les réduire ou les supprimer d'une manière compréhensible par l'application des formations pour tout les salaries lors de l'embauche et même pour les enceins a chaque fois comme :

- L'organisation d'action de prévention des risques professionnels ;
- la disponibilité des moyens et les outilles contre les risques ;
- l'obligation en matière d'hygiène et sécurité ;
- choisir les mesures à mettre en œuvre.

3. Evaluation des risques

L'évaluation des risques consiste à réduire le danger qui menace la santé et la sécurité des travailleurs dans toutes les activités liées à l'entreprise, et pour chaque unité de travail.

Pour faire de la prévention des accidents de travail il est nécessaire d'analyser les différentes facteurs de risques pour assures la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, l'entreprise doit :

- réaliser des actions de prévention des risques professionnels.
- Réaliser des actions de formation et d'information.
- Mettre en place une organisation et des moyens pour s'adapté au travail.

² <http://WWW.OFFICIEL-PREVENTION.COM>»FORMATION CONTUNUE A LA SECURITE : 10-05-2016

L'évaluation des risques professionnels relève de la responsabilité de l'employeur, et s'inscrit dans le cadre de son obligation pour assurer la sécurité et la santé au travail dans le but d'améliorer son fonctionnement tout à la longueur de son évolution.

Évaluer les risques potentiels au poste de travail avant la survenance de dysfonctionnements d'accidents ou maladies professionnels est une préalable indispensable pour construire un plan d'action de prévention pertinente quelque soit l'outil mise en œuvre pour conduire une évaluation des risques au travail.

L'apparition des nouveaux matériels et produit crée des risque au travail, l'homme doit s'adapté a l'application de ce matériels car l'origine des erreurs dues à la méconnaissance du fonctionnement des machines divers, l'entreprise doit trouver des solutions et une meilleurs gestion de prévention afin de préserver la santé et la sécurité au travail et de les supprimer a chaque fois que cela est possibles.

La réduction des risques professionnels, une amélioration des conditions de travail est un facteur de motivation et de fidélisation du personnel, car elle peut être perçue comme une reconnaissance, pour avoir des salariés fidèles, il est donc important d'examiner attentivement les conditions de travail qui peut nuire a leurs motivation.

L'accident de travail liée à la fois un aspect du comportement générale de salarié et un reflet de l'environnement matériel et de l'ambiance moral dans l'entreprise et pour arrivé à évité les risques qui menace leurs santé et leur sécurité au travail, ainsi que l'entreprise doit assurer une bonne démarche de prévention afin de ce préserver elle même et c'elle de leur salariés.

Section II : la formation à la sécurité

Tout salarié doit bénéficier à une formation non seulement dans le cadre théorique, mais la pratique aussi lors de son embauche et même pour les enceins et à chaque fois que nécessaire, son objectif c'est d'avoir des précautions à prendre pour assurer leur propre sécurité et quel doit être compréhensible pour chacun et de la langue parlée ,le temps consacré à ces formations est considère comme temps de travail et se déroule pendant l'horaire normal de travail

La formation en organisation est un ensemble d'actions, de moyens, de technique et de support planifiés à l'aide des quels les salariés sont incités a améliorer leurs connaissances, leur compétences, leur comportements, leur attitudes, et leurs capacités mentales, pour atteindre les objectifs de l'organisation et les objectifs personnels ou sociaux ,aussi pour s'adapter à leur environnement et pour accomplir de façon adéquate leur tache actuelles et futures.

1. Fondements généraux sur la formation

D'après, les anciens égyptiens comme au moyen âge, la seule forme connue de formation était l'apprentissage sur le tas. au cours des siècles, cette façon d'apprendre s'est peu modifiée. Elle était la seul moyen que l'on trouvé pour assurer une acquisition évolutive des compétences des hommes. C'est après la deuxième guerre mondiale que la formation devient une réalité dans les entreprises.³

L'accélération de l'innovation technologique, a suscité des difficultés d'adaptation des compétences dans les organisations. Cette accélération a fait ressortir l'importance de la compétence des salariés, les années 1960

³ ALIS David, BESSEYRE DES HORTS Charles- Henri. Op.cite, pp367-368-369-370-371.

représentent un époque de réflexion pour tous les agents économique des pays industrialisés.les agents économiques constatés le besoin d'une main-d'œuvre plus qualifiée et la prise en charge plus grande de la formation professionnelle par les écoles et les entreprises, notamment pour les entreprises de plus de 10 salariés d'élaborer un plan de formation.

La nécessité de la formation professionnelle est importante dans la plupart des pays industrialisés.les salariés ont eu des possibilités des programmes spécifiques de formation dans le but de démenué le nombre d'accidents de travail dans leur postes de travail qui peut arrivé a tout moment ,et pour éviter la dégradation de la qualité et la quantité au travail ,ainsi que le savoir et le savoir faire d'un individu, grâce au formation dans le milieu organisationnel, chaque salarié espère d'augmenter ces compétences afin de s'adaptés a l'évolution technologique el le bien être de la collectivité qui permet d'avoir une main- d'œuvre compétente et qualifié

2. les objectifs de la formation dans les entreprises

Les objectifs de la formation doivent être définis en fonction des stratégies organisationnelles. Le service des RH propose des objectifs qui considèrent les contraintes existantes, comme les objectifs personnels dans les organisations doit être claire, et vérifiables, et quel résumé des objectifs visés par la formation en milieu organisationnel, tout ce qui touche à la formation à donnée un lien à travers chaque utilisateur en formation.

3. Le rôle de la formation dans l'organisation des entreprises

Plusieurs spécialistes ont soutenu que l'avenir pour les organisations, devait nécessairement passer par la formation comme un moyen de développement économique et l'adaptation de l'individu au travail, ainsi que

le but de la formation pour un salarié, c'est de lui permettre de conserver son emploi et de lui assurer une progression dans son parcours professionnel. et d'améliorer la qualité et quantité de travail.

La formation permet aux salariés à des postes plus importants, et des préparés à la réaliser adéquatement leurs plans de carrière. Car la majorité des employeurs disent que grâce à l'évolution de nouvelles technologies leur permet de devenir des salariés bien formés et qui peuvent mieux s'adapter aux évolutions actuelles et futures.

4. La transmission de la formation et sa valeur

Le contenu de programme de formation varie selon les besoins des salariés et la taille des organisations. De nos jours, les programmes de formation sont mieux transmis aux employés, car la disponibilité de moyens techniques permet de transmettre facilement les formations par exemple : le programme uniforme d'accueil et d'orientation par un document audio-visuel, les nouveaux embauchés peuvent être informés individuellement ou collectivement sur les points suivants

- L'historique et la nature de l'organisation (produit, services...);
- les avantages sociaux et autres services (bénéfices, vacances...);
- Les exigences de lieux (formulaire d'impôts...);
- La démarche de la présentation des nouveaux salariés avec lesquels ils ont été appelés à travailler.

On peut conclure que l'évaluation de la formation reçue doit fournir des données permettant d'apprécier le degré de modification qui touche l'ensemble de la personnalité suite à la réalisation d'un programme de formation dans le but d'assurer la sécurité contre les risques auxquels ils ont été exposés tout au long de leur vie professionnelle

L'organisation ne devient efficace qu'au moment où les intervenants connaissent leur rôle dans la structure.

Ainsi, la direction doit pouvoir connaître les besoins des employés et communiquer avec les gestionnaires et les employés actuels ou les candidats puissent échanger leurs vues ; enfin, le contrôle est en soi un acte de communication.

On peut donc conclure de ce qui précède que la gestion implique la communication. Pour bien gérer une organisation, il faut être un bon communicateur. La réciproque n'est pas toujours vraie, un bon communicateur n'étant pas nécessairement un bon gestionnaire. La communication n'est qu'une des activités du gestionnaire ; elle est inhérente à toutes les activités de gestion.

2. définition de la communication

Pour qu'un concept devienne une réalité, il faut établir un plan d'action. Une fois ce plan effectué, il faut le communiquer aux membres afin de les impliquer dans sa réalisation. La communication est donc le processus qui consiste à informer les autres et à comprendre ce que les autres nous transmettent. Elle est la base de la compréhension entre les membres d'un groupe fondée sur le partage des renseignements, des faits, des opinions et même des émotions.

La coordination dans l'entreprise exige donc qu'il y ait communication afin que les activités des membres d'un ou de plusieurs groupes soient orientées vers un objectif commun. La capacité du leader d'influencer ses subalternes repose en grande partie sur la qualité de sa communication. Bref, l'efficacité et le rendement des gestionnaires dans l'exercice de leurs fonctions dépendent de leur habilité à communiquer.

Chapitre II préventions, formation et communication

Du point de vue de la gestion, la communication est le processus à l'aide duquel les employés et les gestionnaires se transmettent des renseignements et les interprètent. La communication rend plus dynamiques les individus et leur fournit les dernières informations dont ils ont besoin pour continuer à remplir leurs fonctions.

Ces informations permettent aux gestionnaires de guider les individus et de leur transmettre les orientations et les objectifs de l'entreprise. De plus, elles aident les gestionnaires à améliorer leur processus de prise de décision.

Enfin, elles représentent le moyen le plus efficace pour améliorer le rendement des individus si elles répondent à certaines exigences et surtout si elles arrivent au bon moment et en quantité convenable.

Le but premier de la communication est donc d'offrir aux gestionnaires et aux employés les éléments d'information et de compréhension qui leur permettent de mieux accomplir leurs tâches et qui les motiveront même à mieux travailler.

Le second but de la communication consiste à persuader les autres d'adhérer aux objectifs qui sont formulés. Elle suscite alors une réponse ou un comportement de la part des autres.

D'ailleurs, la mauvaise communication est souvent invoquée comme cause de divorces, de faillites, de querelles entre amis ou même de guerre. Si nous nous limitons aux organisations, les conséquences de communications déficientes se révèlent dramatiques. Bien sur, l'absence d'une communication efficace et claire dans les organisations n'est pas en soi un problème de fond. Elle est plutôt de la présence d'autres problèmes qui se manifesteront entre autres par des coupures de communication. Bref, la communication est un outil essentiel dans le processus de gestion, mais non suffisant. Autrement dit,

la présence d'un bon réseau de communication ne peut compenser les autres déficiences de l'entreprise ou des individus.

Lorsque nous avons défini, dans les premiers chapitres, le processus administratif, nous avons retenu les fonctions suivantes comme principales activités du gestionnaire : la planification, l'organisation, la dotation, la direction et le contrôle. Mais dans le travail quotidien du gestionnaire, la communication représente sa principale activité.

La communication est un processus par lequel des significations sont transmises d'un pôle à un autre, le terme «pôle» signifiant un individu ou un groupe. Cette définition fournie par Dance nous semble la plus large, parmi les certaines que l'on trouve. Les façons d'établir une communication sont fort nombreuses : il peut s'agir d'un contact direct, en face à face, entre deux personnes, comme il peut s'agir d'un lien indirect par l'intermédiaire d'un outil tel que les signaux lumineux ou encore une lettre.

La communication peut être verbale, c'est-à-dire utiliser un code composé de mots que l'on peut écrire ou prononcer. Elle peut aussi être non verbale, c'est-à-dire inclure tous les comportements de l'individu, soit des postures, des gestes, des attitudes ou encore des codes reposant sur des couleurs ou des sons.

3. Lien entre la communication et la gestion

La communication a été définie comme un échange d'information entre deux pôles. Cela signifie donc qu'il faut au moins deux parties dans la communication ; de plus, l'échange doit comporter un élément d'information, c'est-à-dire une signification. Si vous êtes seul dans votre bureau à répéter un discours, il n'y a pas de communication ; « parler dans le désert » est d'ailleurs synonyme d'absence de communication. De la même façon, un geste ou un

habillement doit avoir une signification pour être un élément de communication.

Tout comportement individuel ou tout geste de nature administrative dans l'entreprise représente un acte de communication si une ou plusieurs autres personnes sont impliquées. L'efficacité de la planification, de l'organisation, de la dotation, de la direction et du contrôle dépend entièrement de la qualité de communication. Toute activité de groupe, unifiée dans l'action et dans l'orientation, exige un effort de communication.

Donc, comme nous l'avons vu, puisque le rôle principal du gestionnaire consiste à maximiser l'effort collectif des individus qui sont sous sa responsabilité, il faut conclure que la communication sera l'outil essentiel mis à sa disposition et constituera un des aspects fondamentaux du processus de gestion.

La planification réside dans la connaissance des facteurs de l'environnement et dans leur intégration au processus de décision afin que l'orientation de l'entreprise s'adapte aux facteurs internes et externes.

La communication intervient au moment où il faut aller quérir des renseignements, au moment où leurs implications sont analysées avec les personnes concernées par le processus de planification et surtout au moment où il faut transmettre les décisions aux personnes qui devront œuvrer à la réalisation des objectifs.

L'organisation et la dotation sont des activités entièrement déterminées par la communication. La structuration de l'organisation, la rédaction des descriptions de tâches et la définition du rôle de chacun exigent des communications. En effet, l'établissement des activités de chaque service et des relations entre eux requiert une communication continue.

La direction des employés est en soi un acte de communication. La transmission des informations et des directives, la motivation des employés et l'application du leadership sont inconcevables sans la communication. Cela demeure vrai pour l'identification et le règlement des conflits

Le contrôle est un acte de communication. En effet, pour connaître les résultats des activités de l'entreprise, il faut un système de communication. Une fois l'analyse faite, le gestionnaire doit communiquer aux employés les correctifs qu'il a décidé d'apporter afin d'atteindre les objectifs établis.

4. Les objectifs de la communication

Vos activités quotidiennes exigent presque toujours que vous soyez en communication avec les autres. Il est entendu ici tous les comportements possédant une signification constituent une communication.

Du point de vue strictement organisationnel, la communication permet de transmettre aux employés les renseignements nécessaires à l'exécution de leur tâche en termes de connaissances et de directives.

De plus, elle offre au gestionnaire la possibilité de susciter chez ses employés une attitude favorisant un rendement élevé tout en leur permettant de se situer au niveau de satisfaction qu'ils recherchent.

Le but ultime de la communication consiste donc à obtenir de l'individu qu'il modifie son comportement pour adopter celui qui est nécessaire à la réalisation des objectifs organisationnels. Par conséquent, si la communication échoue, la démarche globale de l'entreprise risque d'être compromise, car elle repose sur le travail d'un groupe de personnes liées par des réseaux de communications.

5. Processus de communication

Nous verrons plus loin les éléments de la communication organisationnelle et la communication personnelle. Mais auparavant, attardons-nous au processus même de la communication. La communication est un processus bidirectionnel. La nécessité d'une rétroaction dans la communication est évidente, s'il y a désir d'une communication vraiment complète. Fondamentalement, le processus de communication comprend un émetteur qui codifie un message et le transmet à travers un canal pour atteindre un récepteur. Le récepteur capte le message, le décode et renvoie à l'émetteur une rétroaction. Cela signifie que, dans ce processus, les deux pôles sont à la fois émetteurs et récepteurs.

Mentionnons que l'émetteur peut utiliser différents canaux pour transmettre son message et atteindre son interlocuteur ; parfois même, le message doit passer par l'intermédiaire de plusieurs personnes avant d'atteindre le récepteur final.

La personnalité de l'émetteur peut influencer l'efficacité de la transmission du message. Ses capacités de communication, sa façon d'écrire ou de parler peuvent, si elles sont déficientes, être la cause de problème de transmission du message. Le vécu et les connaissances de l'émetteur peuvent aussi avoir un effet sur la qualité de la communication. Les valeurs de l'individu affectent la communication. Les besoins et les intérêts de l'émetteur auront aussi une influence sur les résultats de la communication. Les techniques de la publicité sont une source inépuisable d'exemple dans ce domaine. Enfin, l'état d'émotivité de l'émetteur au moment de la transmission du message représente une autre variable à considérer dans l'étude du processus de communication.

Le processus de communication exige que le message soit codé par l'émetteur, c'est-à-dire transposé dans des symboles ayant une signification. Ceci implique que le message peut être écrit au moyen d'un alphabet reconnu, ou encore il peut être dit au moyen d'une langue (des sons) ou même traduit dans un langage codé comme un programme d'ordinateur (Basic, Logo, Forth, C, Unix ou autre). Alors apparaissent les premiers problèmes de la communication, lesquels découlent des différentes variables mentionnées plus haut en rapport avec l'émetteur. Le codage effectué par l'émetteur n'est pas toujours heureux. Il en résultera une mauvaise transmission au récepteur, qui risque de ne pas percevoir le message initial dans son intégrité. Il y aura alors distorsion.

Soyons positifs et prenons pour acquis que l'émetteur a correctement codé son message, lequel est transmis au récepteur. Il faudra donc utiliser un canal, un moyen pour transmettre le message. Il s'agit ici de trouver une façon de toucher les sens du récepteur, soit par une lettre, soit par un discours, ou une image, un son, etc.

Lequel des canaux sera le plus efficace compte tenu de l'émetteur, du récepteur, du message, du temps disponible et d'autres facteurs de l'environnement ? La réponse à cette question appartient à l'émetteur. La qualité de son choix fera de lui un excellent communicateur.

Les valeurs, le vécu, les connaissances, les perceptions et tous les autres éléments de l'environnement auront une influence sur le choix du canal comme ils en ont eu une sur le choix du code utilisé. Ici encore, le choix du canal peut affecter le message dans sa transmission ; en conséquence, le message reçu pourra être différent de celui qui avait été originalement émis. A l'autre bout de la chaîne, le récepteur devra, face au message reçu dans sa forme de transmission, procéder à un décodage afin de trouver la signification

des signes qui lui ont été transmis. Bien entendu, le décodage du message n'implique pas nécessairement l'adoption chez le récepteur du comportement désiré, surtout si au moment du décodage l'interprétation des signes n'est pas la même que celle effectuée par l'émetteur.

Le décodage représente une étape fondamentale de la communication. La valeur même de la communication ne prend pas un sens que si la traduction des symboles transmis par l'émetteur permet au récepteur de comprendre le contenu de la communication.

Le récepteur est, lui aussi, affecté par les mêmes variables qui touchent l'émetteur. S'il partage les mêmes valeurs, les mêmes connaissances, le même vécu et s'il se trouve dans un état d'esprit semblable à celui de l'émetteur, la communication pourra en bénéficier. Si non, il faudra vérifier si le code utilisé par l'émetteur et le récepteur est bien le même et s'il est utilisé de la même façon.

Pour compléter le processus de communication, il ne faut pas uniquement transmettre un message, il faut aussi s'assurer qu'il a été reçu et bien compris. L'émetteur doit alors vérifier la qualité de sa communication. Il faudra donc une rétroaction, laquelle est le moyen permettant de savoir s'il y a eu compréhension.

6. Les solutions suggérées aux problèmes de communication

La façon la plus évidente d'améliorer la communication consiste évidemment à développer les qualités de communicateur du gestionnaire. Il faudra d'abord s'attaquer à la communication verbale, qui représente un élément important de la communication du gestionnaire, en aidant celui-ci à concevoir un message direct, sans détour. De plus, il faudra amener le gestionnaire à recueillir les éléments essentiels au message ; autrement dit,

établir avant tout l'objectif visé par la communication. Le gestionnaire recherche-t-il une action ou un changement de comportement ? Le choix des moyens en dépendra.

Ensuite, le gestionnaire devra choisir le canal le plus efficace et mettre au point des techniques propres à susciter la rétroaction afin de vérifier la précision de la réception de son message. Il devra employer un langage précis, technique si les circonstances le permettent, mais toujours le plus simple possible. Ensuite, il devra déterminer à qui s'adresse le message et tentera d'être clair et précis en adaptant son message aux auditeurs.

La communication exprimée par le comportement doit correspondre à la communication verbale. Le gestionnaire ne doit pas demander à ses employés de suivre certaines règles ou directives s'il n'a pas lui-même l'intention de le suivre. Les employés sont plus portés à imiter leur supérieur qu'à suivre ses directives.

Le climat de travail et les relations que le gestionnaire a établies par son style de leadership auront une grande influence sur la qualité des communications. En fait, il est impossible de forcer un employé à communiquer. Ce qu'il faut, c'est créer un climat de confiance qui amènera le subordonné à faire part de ses problèmes.

De même, il faudra tenter, à travers la communication, de répondre aux besoins du récepteur, car si elle est motivante, elle encouragera l'action.

Le blocage dû à la différence de statut peut être en partie corrigé par l'attitude du gestionnaire et les démarches qu'il entreprendra pour obtenir de l'information. Il existe une grande différence entre appeler un subordonné à son bureau et aller le voir dans son propre bureau pour trouver une solution à

son problème. La perception que le subordonné aura du statut du gestionnaire et de son rôle sera, le second cas, favorablement influencée.

A titre de récepteur (écouteur), le gestionnaire devra apprendre à se concentrer et à mettre sa confiance dans ses subordonnés. Il devra leur consacrer le temps nécessaire pour bien saisir l'essentiel de leurs messages. Particulièrement, il devra créer un environnement qui permettra à ses subordonnés de lui transmettre des messages sans être constamment interrompus.

Le gestionnaire devra, en outre, apprendre à lire les messages non verbaux et à les interpréter. Il lui faudra éviter, dans ses questions et ses réactions, de placer ses subordonnés dans une situation de défense, sinon la communication perdra automatiquement toute valeur. Le fait de porter un jugement avant que la communication soit complétée aura pour effet d'interrompre celle-ci.

Par ailleurs, le gestionnaire essaiera de voir la situation ou le problème de l'angle de son interlocuteur. Son ouverture d'esprit et sa réceptivité lui permettront de respecter les opinions et les attitudes de l'autre.

En résumé, selon Koontz et O'donnell :« *la communication doit se conformer à trois principes fondamentaux : le principe de clarté, le principe d'intégrité et le principe de l'utilisation stratégique de l'organisation informelle*».

La communication doit transmettre un message très clair pour être valable. Elle est «claire lorsqu'elle est exprimée et transmise dans une forme que le récepteur peut comprendre». Cette obligation appartient à l'émetteur. Ainsi, ce dernier doit employer un langage très précis et tacher d'attirer l'attention du récepteur.

La communication étant un outil de travail, elle doit donc avoir « pour objet de renforcer chez les individus la compréhension du devoir qu'ils ont créé et de maintenir la collaboration nécessaire à la réalisation des buts de l'entreprise ». Aussi les cadres supérieurs doivent-ils appuyer les cadres intermédiaires et éviter de les court-circuiter.

Enfin, il faut utiliser la structure informelle pour transmettre et recevoir les messages. C'est ce que stipule le dernier principe qui se définit comme suit : *«l'efficacité de la communication s'accroît lorsque les cadres utilisent l'organisation informelle pour renforcer les canaux formels de communication»*. Le canal formel ne convenant pas toujours à la transmission des messages, il peut être profitable d'utiliser l'autre si cela est fait avec prudence.

Chapitre III

Présentation du terrain

A travers ce chapitre nous essayerons de faire concrétiser notre étude sur le terrain a fin de dégager les caractéristiques de la population d'étude sur le déroulement des accidents au travail et la santé des salariés au sein de l'entreprise DDA d'akbou. Ce rapprochement nous a permet de rassemble des salariés dans différents avis sur la gestion des accidents de travail.

1. historique

A. Groupe Danone

Les origines du groupe DANONE (ci-après également << le groupe ou Danone>>) remontent à 1966, lors que la fusion de deux société verrières française, glaces de Boussois et verrerie Sonchoir Newrsel, a donné naissance à la société Boussois Souchon Neversel (<< BSN>).

En 1967, le groupe BSN réalisait un chiffre d'affaire d'environ 150 millions d'euros dans le verre plat et le verre d'emballage.

A partir de 1970, le groupe BSN a engagé une stratégie de diversification dans l'alimentaire et successivement rachète, les Brasserie Kronenbourg, la société européenne de Brasserie et la société des eaux minérales d'Evian qui, à l'époque, étaient des clients importants de l'activité de verre de l'emballage du groupe BSN. A la suite de ces acquisitions, le groupe BSN est devenu le leader français de la Bière, des eaux minérales, et de l'alimentation infantile.

En 1973, BSN et Gervais Danone, un groupe alimentaire français, réalisent un chiffre d'affaire important dans les produits laitiers et les pâtes, ont fusionne devenant ainsi le premier groupe alimentaire français.

Au cours des années 70-80, le groupe BSN, après avoir cède son activité de verre plat, a concentre son développement sur l'alimentation en Europe occidentale. Il a ainsi acquis des Brasseries en Belgique, en Espagne, et en Italie, DANONE le premier producteur de Yoghourts au États-Unis Générale Biscuits,

une Holding française détenant LU et d'autres marques de Biscuits en Europe, les filiales <<Biscuits>>de Nabisco Inc. En Royaume-Uni et en Asie, et Galbani, le premier fabricant de fromage en Italie.

En 1989, le groupe BSN était alors le troisième groupe agroalimentaire diversifié européen, et le premier en France, en Italie et en Espagne

Eu début des années 90, le groupe BSN a adopté une stratégie de consolidation des positions, acquises au cours des années précédentes, BSN a acquis Volvic en France de renforces sa position dans les activités d'eau en bouteille.

Pour affirmer son statut de groupe international l'agroalimentaire et des boissons et pour renforcer sa notoriété, le groupe BSN a décide, en 1994, de se rebaptiser Groupe DANONE (BSN, société mère du groupe a, à cette occasion, également rebaptisée Groupe DANONE, ci-après également<<la société>>).

En 1997, le groupe a engage un important programme de recentrage sur trois métiers prioritaires à vocation mondiale (produits laitiers frais, Boisson et Biscuits, Snacks céréaliers) qui représentent 77% du chiffre d'affaire, le groupe DANONE est le premier producteur mondial de produits frais, le second producteur mondial de Biscuits et Snacks céréalier et le premier producteur d'eau conditionnée.

En Algérie au terme des accords, le groupe Danone a également conclu un accord de partenariat avec laiterie DJURDJURA, leader du marché des produits laitiers frais (PLF) en prenant une participation de 51% dans la société DANONE DJURDJURA ALGERIE SPA(DDA).

B. laiterie Djurdjura :

Limitée à la fabrication de produits laitiers DJURDJURA est une véritable épopée menée de bout par le groupe Batouche et cette unité est l'une des cinq (05) filiales du groupe Batouche.

C'est en 1984, que mûrit dans l'esprit du groupe Batouche, l'idée de création d'une petite unité de fabrication de Yaourt dans la région d'Inzer Amokrane avec des moyens très limités, l'unité n'a démarré qu'avec une remplisseuse de pots préforme d'une capacité de 1000 pots/heure

Afin de parvenir à supplanter ces rivaux, et de faire face aux exigences de l'heure, aussi bien en quantité qu'en qualité le Groupe Batouche a modéré l'équipement de l'unité et il a fait entrer une équation simple « ceux qui ne travaillent pas n'ont pas d'ambitions, donc pas d'avenir dans l'entreprise », avec des efforts et un travail acharné, l'unité a réussi à acquérir en 1986 une conditionneuse thermo formeuse d'une capacité de 4000/heure.

En 1988, comme le dit si bien le proverbe « à cœur vaillant rien d'impossible », l'entreprise se voit dotée d'un atelier de fabrication de fromage fondu et de camembert.

En 1991, se fut l'acquisition d'une ligne de production de crème dessert

En 1993, une nouvelle conditionneuse est arrivée avec une capacité de production de 9000 pots/heure.

En 1995, l'entreprise DJURDJURA sort carrément de son adolescence, par l'acquisition de deux (02) conditionneuses 12000 et 9000 pots/heure et une remplisseuse de 7000 pots/heure.

En 1996, profitant de la création de la zone d'activité industrielle d'Akbou, le Groupe Batouche inaugure sa nouvelle unité. strielle d'Akbou (W) Bejaia Algérie.

En 1999, construction d'une deuxième usine de fabrication des produits laitiers (fromage fondu, en portions 08 et 16 portion, fromage à pâte pressé, camembert).

En octobre 2001, signature de l'accord de partenariat avec le Groupe DANONE

C.Partenariat<< Danone. Djurdjura Algérie spa>> :

En octobre 2001, le leader mondial des produits laitiers frais << Groupe DANONE>> a conclu un accord de partenariat avec la laiterie DJURDJURA, leader du marché Algérien des produits laitiers frais (PLF) en prenant une participation de 51% dans la société << DANONE. JURDJURA ALGERIE SPA (DDA).

Après l'année 2002 consacrée à rénover le site d'Akbou et à mettre en place des outils industriels nécessaires à l'expansion future, la marque DANONE a été lancée en août 2002.

1. Situation Géographique:

DANONE DJURDJURA ALGERIE est implantée :

-Dans une zone industrielle <<TAHARCHT >> véritable carrefour économique de Bejaia, de quelques 50 unités de productions agroalimentaires et en cours d'expansion.

-A deux (02) Km d'une grande agglomération (Akbou).

-A quelques dizaines de mètres de la voie ferrée.

-A60 Km de Bejaia, chef lieu wilaya et pole économique important en Algérie dotée d'un port à fort trafic et un aéroport international reliant divers destination (Pris, Marseille, Lyon, St Etienne et Charleroi).

-A 170Km à l'ouest de la capitale Alger.

-Par ailleurs on trouve des acteurs économiques importants tel que :
CANDIA, SOUMMAM, IFRI...etc.

2. Identification de l'entreprise (DDA) :

a. dénomination sociale :

➤ Avant le partenariat :

- Le Groupe DANONE : la dénomination sociale de la société est GROUPE DANONE.
- Laiterie DJURDJURA : la dénomination sociale est Laiterie DJURDJURA

➤ Après le partenariat :

- La dénomination des deux sociétés après le partenariat est <<DANONE DJURDJURA ALGERIE SPA>>.

B. le siège social :

➤ Avant le partenariat :

- Le Groupe DANONE : Le siège social de la société est au 07, rue de Téhéran, 75008 Paris.
- Laiterie DJURDJURA : Le siège social de la société est situé à la Zone industrielle d'Akbou (W) Bejaia Algérie.

➤ Après le partenariat :

- Le siège social de la société <<DANONE DJURDJURA ALGERIE SPA>> est situé à la Zone industrielle.

C)-Forme juridique :**➤ Avant le partenariat :**

- Le Groupe DANONE : la société de Forme Anonyme à conseil d'administration est soumise à la disposition du livre II du code du commerce et au décret N° 67236 du 23 Mars 1967 sur les sociétés commerciales Françaises, et le Groupe DANONE a été constitué le 02 Février 1899, l'Assemblée Générale Extraordinaire du 13 décembre 1941 a prorogé la durée de société au 13 décembre 2040.
- Laiterie DJURDJURA : est une société à responsabilité limitée de nature juridique mixte, elle est constituée selon l'article 564 du code de commerce algérien entre les associés de la famille de BATOUCHE (Société Familiale)

➤ Après le partenariat :

- Société par action au capital de 2 700 000 000 DA
- Téléphone : 213(034) 35 86 70-(034) 35 73 72
- Téléfax : 213(034) 35 90 29- (034) 35 86 71
- Responsable actuels : Mr BATOUCHE Boussaâda (Directeur Générale), Claude JOLY (Directeur Adjoint).

D)- Danone actuellement :

- En 2006 exactement en mois de juillet << DANONE DJURDJURA >> est devenu << SPA DANONE >> avec 95%
- Les 5% restantes pour la famille Batouche

E)-la production et les différents produits :

L'Unité DANONE DJURDJURA Algérie produit 350 à 400 tonnes/jour.

Ses différents produits sont :

- Yaourt ferme traditionnel.
- Seven bénéfiques.
- Bioactivia aromatisé.
- Bioactivia aux fruits.
- Crème dessert (DANETTE).
- Yaourt fruité (fruix).
- Yaourt à boire (Dan' up).
- Jus (Damao).
- Petit Gervais nature.
- Petit Gervais aux fruits

2-la présentation des caractéristiques de la population d'étude :

Vu que chaque enquête a ses propres caractéristiques, nous allons les identifier en faisant ressortir les caractéristiques de chaque victime d'un accident de travail.

Tableau N°1 : la répartition de la population d'étude selon l'âge

Catégorie d'âge	effectif	%
[25 -30]	3	37,5
[30-35]	1	12,5
[35-40]	1	12,5
[40-45]	2	25
[45-50]	1	12,5
Total	8	100 %

Le tableau ci-dessus montre que la catégorie d'âge la plus élevée est située entre [25-30] avec un pourcentage de 37,5 suivi par la catégorie d'âge [40-45] avec un pourcentage de 25, ainsi on trouve 3 catégories d'âge [30-35] [35-40] [45-50] suivies par un pourcentage de 12,5 pour chacune des catégories.

On constate que la moyenne d'âge pour les enquêtés est de 25 à 30 ans.

Tableau N °2 : Représentation de la population d'étude Solon sexe

Sexe	Fréquence	pourcentage
Masculin	7	87 ,5
Féminin	1	12,5
Total	8	100

La répartition selon le sexe étudié montre que presque tous les enquêtés son de sexe masculine, qui représente un pourcentage de 87, 5, Alor que le sexe féminin et représente 12.5 des femmes seulement.

Cette supériorité peut s'expliquer par le fait que tous les postes de travail proposé sont beaucoup plus destiné pour le sexe masculin et que ces taches exigeant un effort physique ainsi que de résisté aux obstacles et aux difficultés qui nécessitent des compétences que la femme n'a pas d'accès a la vie professionnelle dans la zone industriel. Mais la présence de sexe féminin dans le travail généralement et obliger par exemple le nettoyage des entreprises et une activité destiné seulement pour les femmes.

Tableau N °3 : Répartition de la population d'étude Selon la situation matrimoniale

Situation matrimoniale	Fréquence	Pourcentage
Marier	6	75
Célibataire	2	25
Total	8	100

Les résultats cités ci-dessus illustrent que la situation matrimoniale de la population étudiée montre que la majorité de notre échantillon sont de situation marié assez élevés qui représente un taux de 75 suivi par un taux de 25 pour les célibataires.

On remarque la grande majorité de notre échantillon sont marié, malgré leurs besoins d'avoir un travail stable et bien rémunérée, ils ont obligé à accepter le travail quel que soi.

Tableau n° 4 : répartition des enquêtés selon l'ancienneté :

Ancienneté	Fréquence	pourcentage
[1-5[1	12,5
[6-10[3	37,5
[11ans et plus [4	50
Total	8	100

Les données représenté dans le tableau ci-dessus nous montre l'expérience de l'ensemble des victimes d'accident de travail qui font partie de notre échantillon de recherche, on commence taux le plus élevé et qui représente 50 qui ont une expérience entre [11ans et plus [ans, suivit par un taux de 37,5 qui ont une expérience entre [6-10[ans, tandis qu'il n'ya que 12,5 qui ont une expérience entre [1-5[ans.

On peut dire que l'ensemble de nos enquêtés n'ont pas une grand expérience au niveau de l'entreprise, cela revient peut être au condition de travail.

Tableau n°5 : répartition des enquêtés selon le niveau instruction :

Niveau d'instruction	fréquence	Pourcentage
Primaire	2	25
Moyen	3	37,5
Secondaire	2	25
Universitaire	1	12,5
Total	8	100

A partir des données du tableau ci-dessous on remarque que le pourcentage le plus élevé de notre population d'étude est de 37,5 ayant un niveau d'instruction moyen suivi par 25 ayant un niveau primaire et secondaire, enfin 12,5 qui ont un niveau universitaire.

On constate que le niveau d'instruction dépend de besoin intellectuel de l'entreprise, elle recrute selon les exigences de poste vacant, et de placé l'homme qu'il faut dans la place qu'il faut.

Partie pratique

**«Le cadre analytique de la
recherche»**

Chapitre IV

Analyse et interprétation des résultats

Ce chapitre est réservé pour analyser et interpréter les résultats obtenues lors de notre recherche sur le terrain dans l'entreprise DDA afin de confirmer ou infirmer les deux hypothèses citées dans le cadre méthodologique de la recherche qui sont : « *l'entreprise DDA utilise des formations à haute qualité à ses salariés pour arriver à développer l'apprentissage des ouvriers sur leur sécurité au travail* » et « *l'entreprise DDA maintient le dialogue entre collègues et responsables comme moyen pour manipuler les risques d'accident et leurs gravités* ».

1. L'analyse de la première hypothèse

On essayera de vérifier notre hypothèse « *l'entreprise DDA utilise des formations à haute qualité à ses salariés pour arriver à développer l'apprentissage des ouvriers sur leur sécurité au travail* », et cela s'effectue à partir des informations qui ont été obtenues durant notre recherche.

1.1. La disponibilité des formations pour tous les salariés dans l'entreprise DDA

A travers les entretiens que nous avons mené avec les salariés accidentés au travail au sein de l'entreprise DDA, nous avons constaté que la majorité des employés confirment que tous les salariés sont concernés par la formation, vue qu'il ya le bureau d'hygiène et de sécurité qui s'occupe de ces formations, qui explique la charte de sécurité DDA (*voire annexe n° 02*) sur ces objectifs vis à vis de la santé du salarié , tout le monde est concerné et cela est une obligation, c'est ce qu'on a confirmé lors de notre enquête«*...pour moi il existe des formations dans n'importe quel poste de travail avec la disponibilité des moyens de sécurité et c'est une obligation d'assister et cette obligation doit être respecté par tous les salariés même les responsables.* » (Magasinier âgé de 28 ans).

D'après l'analyse effectuée ci-dessus, on a constaté que l'entreprise DDA favorise une formation dans le domaine d'hygiène et sécurité pour ces salariés dans le but de minimiser les dangers et de garantir la santé des salariés et cela on l'a confirmé à travers notre enquête «notre entreprise DDA exige aux salariés y compris moi : En étant exemplaire vis-à-vis de ma sécurité et de celle des autres .En tant que salarié je suis responsable de respecter et faire respecter les règles de sécurité, cela est bien dit et écrit comme première et deuxième conditions dans la charte de sécurité DDA(*voire annexe n°2*). Et à chaque réunion, le responsable de sécurité nous dit toujours cette phrase : *tu es rentré en bonne santé et tu dois sortir en bonne santé aussi (voire annexe n°2)*. ». (Simple salarié âgé de 36 ans).

«Les formations que j'ai faites à DDA m'ont appris que ma santé est prioritaire sur la production (*voire annexe n°2*) ». (Simple salaries âgé 32 ans célibataire).

1.2. l'hygiène et sécurité et leurs responsabilités sur les formations

D'après les enquêtes menées auprès des victimes des accidents de travail on a constaté que la majorité des salariés disent qu'il y a des formations dès l'arrivée de la charte de sécurité DDA, qui a pu diminué le nombre d'accidents de travail, l'entreprise DDA ramène des enseignants spécialisés dans le domaine d'hygiène et sécurité, qui organisent des formations qui durent de cinq à six jours pour mettre à jours les salariés sur les dangers qui peuvent rencontrer à n'importe quel moment et leurs montrer comment réagir face à un danger, c'est ce qui a été confirmé par l'un des enquêtés questionné : «*il y a plein de risques dans mon poste de travail par rapport aux autres et cela me pousse de donner de l'importance aux formations et de consacrer plus de mon temps pour assister aux réunions qui discutent ces risques ainsi que de participer aux entraînements que notre entreprise organise* . »(Technicien supérieur âgé de 26 ans).

«Oui y a des formations au sein de notre entreprise à chaque fois qu'un accident arrive ils nous font des réunions pour expliquer les causes et les conséquences de cet accident avec projections et images pour voire les détails de ce dernier, même si cet accident s'est déroulé à l'extérieur de notre pays, L'Algérie, comme exemple les accidents qui arrivent chez l'entreprise Danone en Tunisie ou en chine et même les accidents qui parviennent dans les entreprises qui se situent juste à coté de la notre comme exemple l'entreprise Ifris . ». (Simple salarié âgé de 36 ans).

1.3. La sécurité au travail chez DDA

D'après les résultats de notre enquête nous avons constaté que l'entreprise DDA dispose des formations basées sur la sécurité au travail, il existe tous les moyens nécessaires pour le bien être du facteur humain (voir annexe n°3) et la réalisation de la production comme exemple :les tenues de travail, les stoppe- bruits, les tableaux qui expriment les risques que l'employé peut rencontrer dans n'importe quel poste de travail et lors des déplacements à l'intérieur de l'entreprise DDA (voir annexe n°4), les numéros de téléphones affichés partout(voir annexe n°7), c'est ce qu'on a confirmé à travers de notre enquête«... il existe tous les moyens de sécurité dans différents poste de travail même à l'extérieur».(Technicien supérieur âgé de 26 ans).

«Oui pour moi je vois que notre entreprise DDA dispose de formations à haute qualités visuelles, théoriques et pratiques, on fait même des déplacements pour une journée à l'extérieur de notre entreprise DDA, comme exemple : ALGER, BEJAIA, là ou ils font de grandes réunions dans des hôtels avec beaucoup de responsables d'entreprise et même avec des étrangers qui parlent sur les accidents de travail, les risques, la santé des salariés que se soit en Algérie ou dans le monde entier. » (Simple salarié âgé de 32ans).

1.4. La charte de sécurité DDA

D'après notre enquête dans l'entreprise DDA on a constaté l'existence d'un engagement signé par plusieurs directeurs Algériens et étrangers dans le but de créer une loi qui protège la santé et la sécurité des salariés expliquer à travers des formations qu'on ne trouve pas dans d'autres établissements, ces formations expliquent le rôle de la prévention sur les accidents du travail qui est la charte de sécurité DDA (voire annexe n°2) qui doit être respecté par tout le monde sans aucune exception y compris les responsables, cette dernière exige des règles et consignes à suivre pour éviter tout danger dans le but de protéger la première richesse de l'entreprise DDA qui est le salarié et d'avoir zéro accident. C'est ce que nous confirme un ouvrier lors de notre enquête *«Avec l'arrivé de la charte de sécurité DDA (voire annexe n°2). Les accidents du travail se diminuent de plus en plus car elle exige de respecter les lois même pour les responsables, aussi de maintenir propre notre environnement de travail et elle permet aux simples salariés le droit et la responsabilité de signaler toute situation qui menace la santé et la vie des ouvriers » (Simple ouvrier âgé de 41 ans).*

D'après les résultats obtenus on peut conclure que c'est grâce aux formations que l'application de la charte de sécurité DDA arrive à donner de bons résultats de la gestion des accidents ainsi la protection des droits des simples ouvriers, *«...oui la charte de sécurité DDA m'a appris a préservé ma santé et a évité les dangers aux maximum et cela je l'applique même dans ma vie privée avec mes enfants chez moi comme exemple : dans notre entreprise c'est interdit de remplir les bouteilles d'eaux par des produits chimiques et dangereux car cela peut causé pleins de dangers sur la santé en cas d'erreur faite et cela peut arriver aussi à ma famille, car avant que je sois informé sur cela, j'avait l'habitude de le faire, je remplissais des bouteilles d'eaux avec*

d'eaux javelle ou encore pire avec d'autres produits chimiques bien plus dangereux. »(simple salarié âgé de 36 ans).

1.5. la qualité de la sécurité au travail dans l'entreprise DDA

D'après les résultats de notre enquête nous avons constaté la disponibilité totale de la sécurité au travail, tous les moyens sont disponibles quel que ce soit, et cela est prouvé grâce aux formations qui se répètent à chaque fois, comme on a constaté l'accord des avis de tous les employés concernant les mesures à prendre et à respecter sur la sécurité du salarié mise en place par l'entreprise DDA, ce qui résulte de ne pas avoir un nombre d'accidents de travail exagérés et les risques qui menacent la vie des employés, c'est ce que nous avons confirmé à travers les déclarations des enquêtés : *«...la sécurité dans cette entreprise est disponible dans tous les différents postes de travail, car l'entreprise ainsi que le responsable du bureau d'hygiène, sécurité et environnement, font très attention à cela car ils mesurent le degré d'accidents lorsqu'il s'agit des situations de risques, ou de petits accidents, ils ne laissent pas faire pour ne pas subir de graves effets dont les salariés sont la cible et d'ailleurs à chaque fois qu'un accident arrive ils le mentionnent sur le tableau d'affichages des accidents avec le nom et prénom de la personne accidenté, la cause de l'accident et le résultat de cet accident (voir annexe n°4).»(Simple ouvrier âgé de 43 ans).*

« ...oui il y a une ambiance lors de la réalisation des consignes qui nous permet d'éviter la gravité du danger encore plus on s'aide on ne se disperse pas les uns et autres et c'est grâce aux entraînements que notre entreprise nous fait, qu'on a pu arriver à maîtriser la peur du danger qui avant nous paralysait nous laissant sans rien faire ni même bouger. » (Simple ouvrier âgé de 32 ans).

« Lorsqu'il y a un incendie on se rassemble tous pour faire face à ce danger ainsi que il ya des salariés qui travaillent dans des endroits isolés ce qui les

empêchent d'entendre l'alerte, donc l'entreprise DDA nous a appris comment signaler ces salariés isolés de l'alerte. » (Technicien supérieur âgé de 26 ans).

1.6. la qualité de la formation améliore les compétences des salariés sur la sécurité au travail

Durant notre recherche nous avons constaté que la formation est un moyen pour améliorer les conditions de travail et développer les connaissances des salariés sur la qualité de sécurité dans l'entreprise DDA et C'est grâce aux différentes méthodes de formations : orales, visuelles ainsi que les entraînements appliqués pour éviter la répétition des mêmes erreurs d'accidents qui peuvent porter un danger et pour que les salariés se sentent bien et qu'ils auront plus de volonté de suivre et respecter les consignes de sécurité que DDA exige ; donc à ce niveau d'analyse on a constaté que l'amélioration des compétences se développe selon la qualité de formations faites par l'entreprise, c'est ce que la majorité des salariés interrogés nous ont expliqués durant l'enquête :

«...les actions de formations renforcent le professionnalisme de la sécurité et c'est une politique de prévention qui permet de réduire les risques dans notre entreprise.» (Technicien supérieur âgé de 26ans).

«...avant il n'y avait pas de formation c'est dès l'arrivée de l'entreprise française Danone vers les années 2008-2009 que j'ai commencé à assister aux réunions qui discutent sur les accidents du travail, avec projections ainsi que les entraînements et la pratique.» (Simple salarié âgé de 32 ans).

D'après les résultats obtenus la prévention de la santé et sécurité au travail passe par la formation car informer l'employé sur le risque que peut rencontrer dans son poste de travail, l'entreprise arrive à mettre une bonne stratégie afin d'éviter l'accroissement du nombre d'accidents.

2. l'analyse de la deuxième hypothèse

Dans la deuxième hypothèse intitulée, DDA maintient le dialogue entre collègues et responsables comme moyen pour manipuler le nombre des risques d'accidents et leurs gravités » et cela on va le découvrir à travers les résultats obtenus auprès de nos enquêtés.

2.1. La correspondance entre les salariés au sein de l'entreprise DDA :

La correspondance entre les salariés ainsi qu'avec leurs responsables est bonne car ils éprouvent du respect entre eux malgré la présence des querelles quelques fois et les changements qu'ont leurs fait d'un moment à l'autre qui veut dire qu'il y'a toujours des nouveaux dans les équipes des travailleurs, mais malgré cela ça ne les empêche pas de s'adapté et de s'entendre entre eux lors du travail, comme cela est l'une des responsabilités et consignes exigé par la charte de sécurité DDA qui dit que : en tant que salarié je suis responsable en dialoguant avec mes collègues et sous- traitants et lors de notre enquête un ouvrier nous confirme : *«Oui il ya une correspondance entre nous autant que travailleurs il ya même des primes ,des cadeaux, pour ceux qui respectent les consignes de la charte de sécurité DDA , ils font une sorte de classement pour classer les meilleurs ouvriers qui respectent le plus la charte de sécurité DDA et qui n'hésite pas de signaler toute situation menaçante et même ceux qui mettent leurs vies en danger pour les autres (voire annexe n°6)»* (Simple salarié âgé de 36 ans.) .

2.2. les réclamations sur les problèmes existant au sein de l'organisme DDA

D'après ce qu'on a recueillie comme réponses par les interrogés à propos des réclamations, la transmissions des messages et les signalisations des dangers (voir annexe n°3) lors de l'absence des moyens de sécurité à DDA, c'est ce qu'on a constaté lors de l'enquête : *«...oui je réclame quand il ya un problème*

ou une panne...etc. Et c'est le chef d'équipe qui s'en occupe de cela et personnellement je n'ai jamais rencontré de soucis même si je suis obligé de transmettre le message lorsque il ya un manque de moyens de sécurité pour des personnes avec qui moi-même je ne m'entends pas vraiment bien avec eux lorsque il ya un manque de moyen de sécurité ou quelque chose qu'il faut signaler car pour moi le travail c'est le travail je ne mélange pas les choses personnelles et le travail.»(Simple ouvrier âgé de 36 ans).

«...non je n'ai pas eu le problème de réclamations lors de la présence d'un manque de moyens de sécurité ou de signaler un danger bien ou contraire, les responsables vont me remercié pour ça, comme j'ai le droit d'arrêté une machine s'il ya un danger ou une panne car c'est moi qui est exposé à ce danger en plus cela est exigé par la charte de sécurité de DDA qui défend les droits de l'ouvrier de signaler un danger, un risque et cela c'est pour son bien et le bien de l'entreprise elle-même (voire annexe n°2). » (Simple salarié âgé de 46ans).

D'après les résultats obtenus on arrive à découvrir que l'entreprise DDA dispose d'un moyen de communication favorable qui permet au salariés de transmettre le message, cela est confirmé auprès d'un salarié«...il ya la transmission des messages lors d'un problème même si je ne m'entends pas avec un collègue mais le moment de travail c'est le travail, et qu'on ne peut pas mêler les choses personnelles aux milieux de travail». (Technicien supérieur âgé de 26 ans).

2.3. Le climat de travail dans l'entreprise DDA

D'après les informations recueillies par la majorité des salariés on a constaté qu'il existe un climat favorable entre les travailleurs ainsi qu'avec leur responsables du moment qu'ils le considèrent comme une deuxième famille, car l'existence de la communication les pousse d'être responsable pour chacun de soi-même, et c'est la seule motivation qui laisse les employés résistent au travail

et d'avoir un rendement positif pour l'entreprise et cela on le confirme à travers les résultats obtenus lors de notre enquête :

«...Le climat de travail dans cette entreprise me pousse d'avoir plus de volonté pour bien continuer mon travail et je me sens à l'aise car il ya une bonne correspondances entre moi et ceux qui travaillent ici avec moi dans le même poste de travail, on se respecte bien on s'aide on cas du besoins on se prévient en cas de la présence d'un risque ou problème quelque part on se change même des idées, d'avis entre nous et d'ailleurs, même notre responsable se comporte ainsi avec nous, d'une manière modeste si je peux dire. » (Simple ouvrier âgé de 36 ans).

«...une fois je suis rentré pour travailler le soir et il y'avait de l'huile par terre que je n'ai pas aperçu, mais mon collègue ma informer de faire attention à ce danger et de le signaler au responsable alors que ce collègue il a terminé son travail et il allait sortir mais il ma prévenu bien avant qu'il parte » (simple salarié âgé de 41 ans).

«...le climat est normal malgré le travail d'équipe, parce que on change d'équipe à chaque fois et à chaque changement il ya des personnes nouvelles dans le groupe, mais je ne trouve pas de difficultés grâce à la communication qui existe entre nous vu qu'on travaille ensemble, dans le même endroit nos taches de travail sont presque les mêmes, raison de plus on se voit tous les jours je dirais que tous ces points là nous laisses communiquer.» (Simple ouvrier âgé de 41 ans).

«...mes relations sont bonnes avec mes collègue ainsi qu'avec mon responsable, ma présence revient à cette bonne relation qui crée un bon climat dans cette entreprise» (technicien supérieur âgé de 26 ans).

2.4. Le taux d'accident de travail dans l'entreprise DDA

D'après les informations recueillies on a constaté qu'il existe des accidents de travail dans l'entreprise DDA, mais grâce aux moyens de formations et de pratiques dont elle dispose, l'entreprise essaie toujours de réduire le nombre d'accidents, lors de l'embauche et a chaque fois que nécessaire, l'existence de moyens de sécurité, essaiera toujours de réduire le nombre d'accidents et les risques que le salarié peut rencontrer dans son poste de travail.

La diminution du nombre d'accidents de travail est un point positif pour l'entreprise d'un côté et d'assuré la santé des salariés d'un autre côté, cela est confirmé d'après les enquêtes menées avec les salariés accidentés au travail :

«...pour moi je vois les accidents de travail se diminuent à chaque fois et cela me met à l'aise lors du travail» (simple salarié âgé de 41 ans marié).

«...l'arrivée de la charte de sécurité DDA, améliore les conditions de travail, ainsi la santé, la sécurité, et le bien être au travail» (technicien supérieur âgé de 26 ans).

«...l'existence des moyens et les outils de travail ainsi que la disponibilité des formations pour tous les salariés cela nous permet de travailler dans un climat favorable avec une ambiance grâce aux changements des idées entre les salariés» (simple salarié âgé de 36 ans).

2.5. La motivation au travail grâce au système de sécurité

D'après les réponses obtenues on a constaté que, c'est grâce aux consignes de sécurité que l'entreprise DDA utilise, les salariés arrivent à bien appliquer ces consignes dans le but de transmettre le message et l'échange d'idées entre eux, ainsi que la diminution du nombre de risques qui peuvent arriver à tout moment dans leurs postes de travail, et que la plupart des employés

exécutent leurs tâches de travail facilement, cela revient à la nature de différents moyens de sécurité, c'est ce qu'on a confirmé à travers les déclarations des enquêtés :

«...oui effectivement cela est bien présent entre nous, déjà une fois je travaille devant une machine là où il y a un danger que je n'ai pas aperçu, mais grâce à mes collègues qui m'ont prévenu j'ai évité ce danger si non j'aurais pu avoir un accident qui peut nuire à ma santé ou faire fin à ma vie.» (Simple ouvrier âgé de 30 ans).

«...pour moi la disponibilité de moyens de communication m'encourage de venir travailler, aussi me motive à chaque fois» (magasinier âgé de 41 ans).

«...au contraire c'est la source qui me motive en tant que je travaille devant des machines pendant toute une période, là où il y a des risques, pour cela, je vois que la communication est importante dans l'entreprise» (technicien supérieur âgé de 26 ans).

2.6. le système de sécurité dans le passé et dans le présent chez DDA

A travers les entretiens que nous avons mené auprès d'anciens salariés accidentés au travail (ex Djurdjura), on a déterminé que la majorité de ces salariés, disent que la qualité de sécurité de l'ex entreprise Djurdjura, est mauvaise et qui nous laisse d'avoir des accidents lors de travail, ainsi que le manque des moyens et les outils de prévention rend le nombre d'accident plus élevés et répétitifs, cela est confirmé par les anciens salariés :

«Pour moi je viens au travail avec ma tenue propre, j'ai travaillé, même avec des claquettes ainsi qu'avec des risques non éliminés existant dans le travail» (simple salarié âgé de 36ans, expérience de 16 ans).

Mais aujourd'hui le système de sécurité de DDA, n'est plus comme le passé ex Djurdjura, cela, revient à l'amélioration des conditions de travail grâce

à l'arrivée de la charte de sécurité DDA dans le but d'améliorer les outils de sécurité et la prévention contre les risques qui provoquent les accidents de travail et les maladies professionnelles, comme elle propose des formations pour tous les salariés ce qui les rends motivés et cultivés ainsi l'existence d'une bonne communication, les employés arrivent à avoir un climat favorable dans le milieu de travail, cela est confirmé auprès de nos enquêtés mené à propos de notre thème de recherche :

«...pour moi la présence de matériels comme : la tenue, les stoppe-bruits.....etc., tout cela, nous donne la confiance de travailler à l'aise » (simple salarié âgé de 41 ans, expérience 16 ans).

«...avec l'arrivée de la charte de sécurité DDA, nous sommes bien formé, aussi une bonne communication favorable qui nous motive, aussi l'application des lois créés par la charte de sécurité DDA, améliore la qualité de sécurité au travail » (simple salarié âgé de 28ans).

D'après les résultats obtenus la prévention de la santé et sécurité au travail passe par des différents moyens de communications comme exemple les téléphones qu'ils utilisent en cas de signalisation d'un problème ou d'un risque, ainsi que la communication directe qui est le dialogue, car ce dernier est un point indispensable de la charte de sécurité DDA(voir annexe n°2) qui permet aux employés de s'informer, car informer l'employé sur le risque que peut rencontrer dans son poste de travail, l'entreprise arrive à mettre une bonne stratégie afin d'éviter l'accroissement du nombre d'accidents.

Synthèse des résultats

- Après avoir analysé les données recueillies sur le terrain, et après avoir analysé les entretiens auprès des salariés accidentés au travail dans l'entreprise DDA qui se situe dans la zone industrielle d'Akbou, et après avoir vérifié les deux hypothèses citées dans le chapitre méthodologique : « *l'entreprise DDA utilise des formations à haute qualité à ses salariés pour arriver à développer l'apprentissage des ouvriers sur leur sécurité au travail* » et « *l'entreprise DDA maintient le dialogue entre collègues et responsables comme moyen pour manipuler les risques d'accident et leurs gravités* » on est arrivé aux résultats suivant :

A travers les entretiens que nous avons menés auprès des salariés accidentés au travail, en analysant les résultats récoltés lors de l'enquête, on constate que les moyens de santé et de sécurité au travail dans l'entreprise DDA, est disponible dans n'importe quel poste de travail occupé, ainsi que l'existence d'un climat favorable entre les travailleurs qui crée une association, une mobilisation et une concentration entre eux, aussi l'existence du matériels et les outils de travail qui poussent les employés à bien mesurer le travail dans des bonnes conditions dans le but de diminuer le nombre d'accidents au sein de l'entreprise, et de garantir une bonne exécution de travail.

La majorité des employés confirment que grâce aux différentes formations (visuelles, orales, formations à type externe et interne, des réunions, des séances pratiques et des entraînements en ce qui concerne la sécurité) que l'entreprise DDA organise à ses salariés pour qu'ils développent leurs connaissances et leurs compétences, ils garantissent une bonne sécurité au travail donc, c'est dans le but de garder et gagner la santé au travail. De cela on peut dire que la première hypothèse « *l'entreprise DDA utilise des formations à haute qualité à ses salariés pour arriver à développer l'apprentissage des ouvriers sur leur sécurité au travail* » est confirmée.

La majorité des salariés confirment que l'existence d'une bonne communication directe comme les dialogues ou indirectes comme l'utilisation des appareils qui se trouvent dans chaque poste de travail par exemple les téléphones, les micros ordinateurs ...etc. L'entreprise arrive donc, a chaque fois de découvrir les risques qu'ils peuvent rencontrer dans n'importe quel poste de travail, et de les réduire grâce aux changements d'informations et cela rend les salariés plus courageux et plus motivé. De cela on peut dire que la deuxième hypothèse « *l'entreprise DDA maintient le dialogue entre collègues et responsables comme moyen pour manipuler les risques d'accident et leurs gravités* » est confirmée.

En terme de cette analyse on est arrivé a confirmé les deux hypothèses.

Conclusion général

Conclusion générale

On conclue notre mémoire avec une réponse à notre problématique citée dans le chapitre méthodologique qui est : « *comment l'entreprise DDA arrive t- elle a géré les préventions des risques au travail et d'éviter leurs gravité ?* » ; l'entreprise DDA dispose d'un bon moyen de préventions des risques qui est un élément moteur de développement des compétences individuelles et collectives et la création d'une bonne correspondance au sein de l'entreprise DDA.

Grace a l'arrivé de la charte de sécurité DDA (voir annexe n°2), l'entreprise DDA arrive à diminuer le nombre d'accidents de travail et cela revient aux formations qu'elle propose aux employeurs dans le but de les informés et de les formé sur les risques qui peuvent rencontrer lors de travail et d'assuré leur santé et leur sécurité et d'être capable de gérer les dangers et d'éviter leurs gravités de l'autre coté elle favorise une bonne communication entre les travailleurs, elle sollicite les salariés aux dialogues et cela en dehors les conflits personnels.

Le but de l'entreprise DDA c'est de préserver la santé des salariés puisque le facteur humain est considéré comme première richesse par rapport à la production et cela est exigé par la charte de sécurité DDA et de rassurer d'avoir zéro accidents et cela est réalisé grâce aux formations et leurs disponibilité pour tous les salariés.

On termine pour dire qu'on est arrivé à traiter des différentes situations qu'une organisation peut suivre pour lutter contre les accidents de travail

Liste bibliographique

La liste bibliographique

Ouvrages

1. ACTEURS ET STRUCTURES. EDITION DUNOD, PARIS.
ALBAREJO LUC, apprendre à CHERCHER, L'ACTEUR ET
LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE, 3^{ème} Edition, DE BOECK,
PARIS.
2. ALIS David, BESSEYRE DES HORTS Charles-Henri et autres :
GRH une approche internationale. 3^{ème} édition de Boeck, Paris, 2011.
3. ANJERS MAURICE, INITIATION PRATIQUE à LA
METHODOLOGIE DES SCIENCES HUMAINES, EDITION
CASBAH, ALGER.
4. ANSELM BRUNO et ALBASINI FRANCOIS, les risques
professionnels, EDITION NATHAN, 1998.
5. BLANCHER GOTMAN, l'enquête et ces méthodes, édition Nathan,
Paris, 20
6. BLANCHER, A, GOTMAN, A.
7. Expert en Prévention et en maîtrise des risques, la fonction sécurité,
guide pour la gestion de la santé, de la sécurité, de la sûreté et de
l'environnement, 2^e éd CNPP, FRANCE, 2001 .
8. Forence GILLET-GOINADD, Bâtir un système intégré, éd
d'organisation, groupe Eyrolle, 2006.
9. GERBIER JEAN, l'INDISPENSABLE DE LA SOCIOLOGIE,
4^{ème} EDITION, PARIS, 1964.
10. GRAWITZ MADELINE, METHODE DES SCIENCES SOCIALE,
11^{ème} éd, EDITION DOLLOZ, PARIS, 2000.
11. JEAN--PIERRE JULU, EVALUER LES RISQUES
PROFESIONNELS, ÉDITION AFNOR, Paris, 2003.

12. Jean-Pierre MOUTON, Jack CHABOUD, La sécurité en entreprise, éd Dunod, Paris, 2003.
13. JEAN-PIERRE MOUTON, JACK CHABOUD, LA SECURITE EN ENTREPRISE, EDITION DUNOD, PARIS, 2003.
14. Joël Guibert Guy jumel .méthodologie des pratiques de terrain en sciences sociales, édition dunod colin, paris, 1995.
15. MICHEL BERTHET ET Anne-Marie Gautier, Agir sur l'exposition aux risques professionnels, édition liaisons, paris, 2000.
16. MOHAMED OUANOUI EI MADANIA, TOUT SUR LE MANEJMENT, EDITION EL DAR EL OTHMANIA, AL.
17. NICHON Margossian, Risques professionnels, 2eme édition, Dunod, Paris, 2003.
18. Patrick PERETHI-WATEL, Jean PAUL MOATTI, Le principe de prévention, le culte de la santé et ses dérives, édition seuil, 2009.
19. STIFAN BEAUD, «L'USAGE DE L'ENTRETIEN EN SCIENCE SOCIALES », POLITIX, N°30,1995.

Dictionnaire

1. ALLAIN BURNO, DICTIONNAIRE D'ECONOMIE ET DES SCIENCES SOCIALES, ELLIPSE, édition marketing, S, A, 2005.
2. GEHANNE J-C. DICTIONNAIRE THEMATIQUE DE SCIENCES ECONOMIQUES ET SOCIALES
3. Jean-Yves CAPUL et Olivier Garnier, Dictionnaire d'économie et de sciences sociales, NOUVELLE Edition, France, 2011.

Référence web :

[http://:WWW.OFFICIEL-PREVENTION.COM](http://WWW.OFFICIEL-PREVENTION.COM)»FORMATION CONTINUE A LA SECURITE : 10-05-2016

ANNEXES

Le Guide d'entretien

SEXE : []

Age :

Etat civil :

Niveau d'instruction :

Enceinté : [[

➤ **L'entreprise Danone Djurjura Algérie utilise des formations a haut qualités a ses salariés pour arriver à diminué les accidents du travail et développer l'apprentissage des ouvriers sur leur sécurité au travail :**

1- étiez-vous victime d'un accident causé par le manque des connaissances sur les dangers qui peuvent existés dans votre poste de travail ?

2-est ce que vous êtes informez sur les risques qui se trouve dans votre tache de travail que vous occupez ?

3-est ce que vous suivez des formations sur les accidents de travail ?

4-est ce que l'apprentissage sur la sécurité dans l'entreprise DDA est disponible pour tout le monde ?-si c'est oui : quel type d'apprentissage ?

-si c'est no : pourquoi ?

5-existe-t-il une fiche qui protège la sécurité des salariés dans leurs poste de travail ?

6-est ce que vous êtes informez sur la charte ?

7-comment vos l'appliquez ?

8-a votre aviez, est ce que les formations sont les seules moyens pour améliorer la performance organisationnelle ?

9-la formation influence t'elles sur la sécurité des ouvriers au travail ?

10-comment et la qualité de sécurité au travail dans cette entreprise ?

11-est ce que la formation est un moyen d'amélioration des compétences de l'ouvrier sur les accidents du travail et les risques professionnelles ?

12-la formation est elle un moyen pour réduire les accidents du travail dans l'entreprise DDA ?

➤ **Danone Djurjura Algérie maintient le dialogue entre collègues et responsables comme moyen pour manipuler les risques d'accident et leurs gravités :**

1-est ce que l'entreprise DDA dispose d'une bonne correspondance entre les travailleurs ?

2-en ca d'absence d'un moyen de sécurité dans votre tache de travail et ce que vous réclamez ?

3-existe-il une bonne liaison entre vous autant travailleurs, et entre vous et vos responsables ?

4-existe-il une transmission de message lors d'un problème des moyens de sécurité ?

5-comment est –il le climat dans le milieu de travail par apports au système de sécurité ?

6-est ce que la communication influasse sur la qualité de la sécurité au travail ?

7- est ce que il ya une diminution de nombre d'accident de travail dans cette entreprise par apport aux années précédentes ?

8-est ce que il ya des moyens pour transmettre des informations dans cette entreprise ?

9-est ce que il ya une ambiance en réalisent les consignes de sécurité au travail ?

10-la transmission de message peut elle influencé sur la sécurité au travail ?

11-l'échange des idées peut elle améliorer la sécurité au travail ?

12-comment et la qualité de la sécurité au travail dans cette entreprise ?